

# 令和6年度指定管理者評価結果

令和7年10月



# 令和6年度指定管理者評価結果一覧

	施設名	R6 評価	指定管理者名	所管部署	公募・非公募	指定期間 (年度)	頁
1	市営住宅（三島）	A	日本管財・日本住宅管理共同事業体	資産活用課	公募	R6～10	P1～4
2	市営住宅（鳥飼八町）						
3	市営住宅（一津屋第1）						
4	市営住宅（一津屋第2）						
5	市民ルーム 正雀市民ルーム	A	株式会社ビケンテクノ	自治振興課	公募	R6～10	P5～8
6	市民ルーム フォルテ301	B	摂津都市開発株式会社	自治振興課	非公募	R6～10	P9～12
7	市民ルーム フォルテ303						
8	コミュニティプラザ	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	自治振興課	非公募	R6～10	P13～16
9	別府コミュニティセンター	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	自治振興課	非公募	R6～10	P17～20
10	正雀体育館	S	株式会社エスエスケイ	文化スポーツ課	公募	R6～10	P21～25
11	味生体育館						
12	鳥飼体育館						
13	味舌体育館						
14	スポーツ広場						
15	青少年運動広場						
16	柳田テニスコート						
17	くすの木公園テニスコート						
18	山田川運動広場	A	シンコースポーツ・日本管財グループ	文化スポーツ課	公募	R6～10	P26～29
19	温水プール						
20	摂津市民文化ホール	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	文化スポーツ課	非公募	R6～10	P30～33
21	葬儀会館(せつつメモリアルホール)	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	市民課	非公募	R6～10	P34～37
22	摂津市斎場	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	市民課	非公募	R6～10	P38～41
23	保健センター	B	一般財団法人摂津市保健センター	保健福祉課	非公募	R6～10	P42～45
24	休日小児急病診療所	B	一般財団法人摂津市保健センター	保健福祉課	非公募	R6～10	P46～49
25	ふれあいの里（ひびきはばたき園）	A	社会福祉法人摂津宥和会	障害福祉課	非公募	R6～10	P50～54
26	ふれあいの里（身体障害者福祉センター）						
27	ふれあいの里（老人福祉センター）						
28	みきの路	A	社会福祉法人摂津宥和会	障害福祉課	非公募	R6～10	P55～59
29	小川自動車駐車場	S	野里電気工業株式会社	道路交通課	公募	R6～10	P60～63
30	千里丘駅東自転車駐車場						
31	摂津市駅前第1自転車駐車場						
32	摂津市駅前第2自転車駐車場						
33	摂津駅前自動車駐車場						
34	摂津駅前自転車駐車場						
35	南摂津駅前第1自動車駐車場						
36	南摂津駅前第2自動車駐車場						
37	南摂津駅前第1自転車駐車場						
38	南摂津駅前第2自転車駐車場						
39	南摂津駅前第3自転車駐車場						
40	フォルテ摂津自動車駐車場	B	摂津都市開発株式会社	道路交通課	非公募	R6～10	P64～67
41	フォルテ摂津自転車駐車場						
42	摂津市民図書館	A	ナカバヤシ株式会社	生涯学習課	公募	R6～10	P68～72
43	鳥飼図書センター						
44	第1児童センター	A	社会福祉法人摂津宥和会	こども政策課	非公募	R6～10	P73～76
45	児童発達支援センター	A	社会福祉法人摂津宥和会	こども政策課	非公募	R6～10	P77～81

※ 所管部署については令和7年4月1日時点

## 評価項目について

### ●評価の分野（4分野）

- ・管理運営体制 (6項目/配点24点)
- ・サービスの質の維持・向上 (5項目/配点40点)
- ・維持管理 (2項目/配点 6点)
- ・施設固有の項目 (3項目/配点30点)

### ●評価項目（16項目）

評価分野	評価項目	評価内容	評価配点	確認資料例
管理運営体制 (24点)	(1) 施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。	3	・事業報告書 ・研修報告
	(2) 市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。	5	・事業報告書
	(3) 法令・協定書等の遵守	労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。	3	・基本協定書 ・年度協定書 ・事業計画書等
	(4) 個人情報保護	個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。	5	・事業報告書
	(5) 非常時・緊急時等対応	マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。	5	・対応マニュアル ・緊急連絡名簿
	(6) 指定管理料の適正化	適正な指定管理料が設定されており、業務を遂行できていたか。	3	・事業計画書 ・収支計画書
サービスの質の維持・向上 (40点)	(7) 研修計画	職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が実施されていたか。	5	・事業計画書 ・事業報告書
	(8) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。	10	・事業計画書 ・事業報告書
	(9) 情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。	10	・アンケート ・調査表等
	(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。	5	・広報物
	(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。	10	・対応記録 ・苦情マニュアル
維持管理 (6点)	(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。	3	・収支計画書 ・事業計画書 ・業務仕様書
	(13) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。	3	・備品台帳 ・業務仕様書 ・各種記録簿
施設固有の項目 (30点)	(14) (16)	【自主事業提案のある施設】 （例）自主事業の取組	30 (10×3)	・事業計画書
		【福祉関係施設】 （例）権利擁護の取組		・業務仕様書
		【数値目標設定がある施設】 （例）利用者数・稼働率		・事業計画書
		【利用料金制度採用施設】 （例）サービス還元		・事業計画書 ・収支計画書
		【光熱水費割合の高い施設】 （例）環境配慮の取組		・事業計画書 ・業務仕様書
		【地域連携が必要な施設】 （例）地域交流など		・事業計画書

## 評価基準について

### ●指定管理者評価・施設所管課評価基準

評価基準に沿って、指定管理者・施設所管課の評価理由欄に記入を行う。

配点	基準（項目毎で1～5点）
5	要求水準を大幅に上回っている（先進性があり他の指定管理者の模範となるもの）
4	要求水準を上回っている
3	要求水準を概ね満たしている
2	要求水準を下回っている（一部に改善が必要）
1	要求水準を大幅に下回っている（相当程度の改善が必要）

\*上記は、事業計画書・業務仕様書等に基づく市の要求水準に照らして判断する。

\*配点が10点満点の項目については、上記各配点に2倍した点数とする。

以下の5項目については、要求水準を上回っているかどうかの判断が困難であるため下記の基準に基づき評価を行う。

- (1) 施設設置目的・基本方針
- (3) 法令・協定書等の遵守
- (6) 指定管理料の適正化
- (12) 建物・設備の保守点検・修繕
- (13) 管理記録等の整備・保管

配点	基準（項目毎で1～3点）
3	要求水準を概ね満たしている
2	要求水準を下回っている（一部に改善が必要）
1	要求水準を大幅に下回っている（相当程度の改善が必要）

### ●全体の評価基準（5段階）

施設所管課の採点合計を基に、S～Dで示す。

全体の評価		基準
S	優れている	85点以上
A	良好である	75点以上～85点未満
B	標準（普通）である	60点以上～75点未満
C	改善が必要	40点以上～60点未満
D	大幅な改善が必要	40点未満



# 指定管理者評価シート（令和6年度）

## 1. 施設の概要

施設名	市営住宅（鳥飼八町団地16戸、一津屋第1団地40戸、一津屋第2団地70戸、三島団地84戸 計210戸）	全体評価
施設設置目的（条例）	市営住宅及び共同施設の管理運営（摂津市営住宅条例）	
制度導入年月日	平成26年4月1日	A  76点 (100点中)
指定管理者名	日本管財・日本住宅管理共同事業体	
指定管理期間	令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日	
担当部課	総務部資産活用課	

## 2. 入居戸数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
鳥飼八町団地	13戸	13戸 —				
一津屋第1団地	38戸	40戸 (5.3%)				
一津屋第2団地	70戸	69戸 (-1.4%)				
三島団地	83戸	81戸 (-2.4%)				

## 3. 施設稼働率

※下段（ ）：前年度増減

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
鳥飼八町団地	81.3%	81.3% —				
一津屋第1団地	95.0%	100.0% (5.0%)				
一津屋第2団地	100.0%	98.6% (-1.4%)				
三島団地	98.8%	96.4% (-2.4%)				

## 4. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	16,577千円	19,200千円 (15.8%)				
使用料	86,420千円	84,626千円 (-2.1%)				
利用料金	7,696千円	7,320千円 (-4.9%)				

## 5. 評価項目

### ◆管理運営体制（各5点） ※(1)(3)(6)のみ3点

(1) 施設設置目的・基本方針			施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・基本方針を理解したうえで、良質な管理運営に取り組んだ。 ・弊社の公営住宅と民間住宅の管理経験を活かし、入居者が安心し安全・快適に生活ができる住環境の維持保全ができていた。			・事業計画に記載の基本方針について、職員が理解したうえで、それに基づいた管理運営を行うことができていた。		
(2) 市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・定例会や月次報告書で実施した業務内容を報告、また必要に応じて都度報告を行い、責任者と市担当者間で情報共有が日常的にできていた。 ・業務時間外はコールセンターで受付し、入居者と管理センターで24時間連絡が取れる体制を構築しており、必要に応じて市へ報告を行った。 ・非常時に備えた緊急連絡網の整備や、自治会との連絡体制の構築の結果、市・自治会との連絡調整ができていた。			・毎月の定例会や報告書で、実施業務内容を報告、連絡ができていた。 ・本社から市または管理センターへの連絡網を整備し、緊急時に24時間連絡を取れる体制を整えていた。 ・市、管理センター、自治会との連絡網を整備するとともに、必要に応じて入居者の自宅訪問を行うなど入居者の体調や団地内の改善点を情報共有していた。 ・管理センターの職員が頻繁に来庁することにより、綿密な連携を図ることができた。		
(3) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・責任者は適切に管理監督を行い、各業務の担当者と連携・フォローができていた。 ・過去に履歴のないイレギュラーな対応があった場合においても、国土交通省のガイドラインや住宅条例を確認し市担当者と連携することで、法令等に沿った対応ができていた。			・法令、仕様書、協定書に記載の基本事項を理解、遵守し業務を遂行していた。		
(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	5点 /5点	市 評 価 理 由
・職員全員が個人情報取扱従事者資格を有しており、資格更新も滞りなく行った。 ・パソコンは全て利用制限を行いデータを保護していた。 ・個人情報を含む書類等は鍵付きキャビネット内で保管し、また開錠・施錠チェックリストにて退社時にキャビネットの施錠を確認していた。 ・漏洩を防ぐため、書類を破棄する場合は全てシュレッダーにかけていた。 ・個人情報保護について職員全員がWEB研修を受講することで、日頃からの個人情報取扱について改めて意識するよう、また理解の徹底に努めた。 ・四半期に1回、個人情報の取扱状況を本社職員が現場確認を行った。 ・夜間、休日は機械警備を実施し、鍵は鍵式ボックスに保管したうえで、さらに鍵付きキャビネットに入れ厳重に保管した。			・個人情報取扱従事者資格を持つ職員を配置し、プライバシーマークを相談者に見えるよう貼り、個人情報保護法を遵守していた。 ・個人情報を含む書類等は、鍵付きキャビネットで保管していた。 ・入居者情報を管理している公営住宅システムは市の承認がないと管理センターで操作できない仕組みを構築していた。また、個人情報漏洩を防止するため、インターネットにつながらないよう構築していた。 ・個人情報保護に関するWEB研修を配置する職員全員が受講していた。 ・市と書類等を受け渡しする際、記録簿に記すことで、適切な書類管理を行っていた。		
(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・緊急連絡網を最新の内容に更新した。 ・各団地で使用する災害対応マニュアルを備え置いていた。 ・台風が接近した際には、事前に注意喚起のポスターを掲示し対策を呼びかけた。 ・消防訓練を実施し、避難方法の確認や通報・消火訓練を行うことで非常時に備えた。			・台風接近時には、掲示板にポスターを掲示し、入居者へ注意喚起していた。 ・消防避難訓練では入居者、市、本社、管理センターが参加し、避難方法等について協議を行っていた。 ・消防避難訓練については、自治会と連携し、9月に三島団地において実施していたが、他団地では実施できていなかった。		



(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者 評価	1点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	1点 /3点	市 評 価 理 由
人員配置で安定化できず、異動及び退職等で安定できなかったことが影響してしまった。また、修繕につきましても大幅に予算を超過してまっている為、設定した範囲では運用することができなかった。			・月1回施設点検を実施し、団地の破損等の未然防止に努め、経費節減対策を行っていた。 ・職員の配置が不安定であり、一昨年は修繕対応時に職員が部品の調達や修繕を積極的に行うことで経費削減を図っていたが、外部業者への発注が過多になり、経費削減の取組ができていなかった。		
◆サービスの質の維持・向上 (各10点) ※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・ハラスメント研修等のコンプライアンスに関する研修等を行うことで職員の資質向上に努め、受講報告書によって理解度を確認した。			・接遇マナー研修、施設保全系の勉強会等を実施していた。		
(8) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・コンビニ収納サービスの運用ができていた。 ・きずな電話を通じて安否確認や健康状態の確認を行い、状況に応じてセンターから直接状況を確認していた。 ・きずな電話ではオートメッセージの後に毎日異なる小話を流すことで、入居者の楽しみになっていた。 ・高齢者、身体障がい者に軽作業サービスを実施し、入居者のお困りごとと解決への手助けができていた。			・家賃の口座振替やコンビニ収納サービスを運用、案内することにより、サービスの向上を図っていた。 ・高齢者や障害者に対して軽作業サポートサービスを行っており、電球の取替えやごみ捨てなどをサポートしていた。 ・団地巡回時に郵便受けに郵便物等が溜まっていないか、廊下等での異変がないか等の確認作業を行っていた。 ・きずな電話による安否確認や住民からの情報収集を行い、不応答の方には管理センターからも電話連絡するなど見守りを行っていた。		
(9) 情報収集（アンケート等）			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・入居者アンケートを実施し、訪問時に提出の声かけを行うとともに返信用封筒に切手を貼ることで回収率の向上を図った。 ・巡回時の声かけや修繕等での訪問時に積極的にコミュニケーションをとるように努め、入居者が意見・相談・要望を伝えやすい関係づくりの構築に努めた。			・入居者のニーズを把握するため、年1回アンケートを実施していた。 ・入居者アンケート回収率向上のために、切手付き返信用封筒を同封等に努めていたが、回収率が47.7%で前年度よりも10ポイント減少した。 ・入居者に日々声かけを行い、直接に意見や要望を聞くことができ、入居者との良好な関係を築いていた。		
(10) 情報発信			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・年1回「すまい・る通信」を全戸に配布し、火災予防に関する事項を掲載した。また共同生活に関するルールも掲載することで、入居者の快適な生活に寄与した。 ・入居者募集の際にはホームページを更新し、最新の情報を公開していた。			・訓練やイベントの開催ポスターを掲示板に掲示することで、入居者へ周知していた。 ・入居者通信として「すまい・る通信」を発行し、生活情報や注意事項などを掲載することにより、入居者の生活向上の推進を図っていた。 ・入居者からの苦情案件について、ポスターを作成し、自治会と連携を取りながら啓発活動を行っていた。 ・台風接近時に、注意喚起ポスターを作成、掲示することにより啓発活動を行っていた。		
(11) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・苦情や要望に迅速に対応できていた。なかには継続して対応が必要な案件もあったが、苦情・要望等は過去分を含め全て記録・データ化しており、市担当者として迅速に情報共有を行っていた。 ・苦情・要望等を受けた際には、詳細まで報告書に記入し、解決後は対応結果がわかるように写真等をつけるなど、細部まで報告ができていた。 ・市と連携し、注意事項の掲示等の対応を行った。			・過去の苦情・要望は全てデータ化し、新たな苦情・要望があった際は、市と情報共有を図ることにより、迅速な対応を行うことができていた。 ・過去の苦情の対応内容を活かすことにより、全く同じ内容の苦情はなかった。		

◆維持管理（各3点）					
(12) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市評価理由
・施設保守点検を毎月行い、劣化状況等を見極めながら、状況に応じた修繕・更新をしていた。 ・公費負担なのか入居者負担なのか分かるよう修繕負担区分表を用いることで、入居者にわかりやすい説明ができていた。 ・巡回時に修繕箇所がないか確認することで、早期対応につなげた。			・各施設の保守点検を月1回実施し、月次報告書で報告を行っていた。 ・退去後の原状回復工事に関して前もって市に工事箇所を伝えていた。 ・修繕を実施する際は写真を活用して畳等具体的な修繕箇所を示し、日程など計画をまとめていた。		
(13) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市評価理由
・管理台帳を作成・整備し、保管できていた。 ・修繕履歴をデータ化し、活用できるようにしていた。			・備品台帳や修繕履歴を更新し保管していた。 ・修繕経過を確認できるように、修繕履歴をデータ化していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(14) 収納事務		家賃等の収納関係事務が適正に行われているか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市評価理由
・募集から入居・退去、収納事務について、遅滞なく適切に対応した。 ・督促状や催告書を発送し、電話での督促も行うことで、家賃・共益費の収納率維持向上に努めた。 ・高額滞納者には市担当者との面談を取り付け、滞納理由等をお伺いし相談支援を実施し必要に応じて分納誓約の補助を行った。			・市、指定管理者、滞納者の三者面談を実施し、滞納者の状況を確認していた。 ・滞納者に対して、生活や仕事について相談支援を実施しており、就労支援部署へ紹介していた。 ・収納率向上のため、口座振替払いの促進を図り、口座振替払い率が昨年度の91.18%から93.10%に向上した。		
(15) 収入超過者及び高額所得者の対応		収入超過者及び高額所得者の対応事務が適正に行われているか。対象者へ通知文書を発送し退去を促しているか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市評価理由
・今年度は高額所得者に認定された入居者はいなかった。 ・収入超過者へ通知文書を送り、問合せに対して住宅明渡しの努力義務について説明を行うなどの対応を行った。			・収入超過者に対しては、明渡し努力義務について説明を行っていた。 ・高額所得者の対象入居者はいなかった。		
(16) 管理センターの対応全般について入居者満足度		管理センターの対応全般について入居者満足度が向上したか。			
指定管理者 評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市評価理由
・入居者アンケートにて「今後も住み続けたいと思いますか」の質問に86%の入居者から「住み続けたい」という回答をいただいた（有効回答数92件）。			・入居者アンケートにて住み続けたいと回答した入居者は86%で、昨年度の76%よりも10ポイント上昇した。 ・管理センターの電話対応、修繕工事の回答集計平均満足度は約57%で、昨年度の約55%より2ポイント向上した。		

# 指定管理者評価シート（令和6年度）

## 1. 施設の概要

施設名	市民ルーム（正雀市民ルーム）	全体評価
施設設置目的（条例）	市民に集会、交流及び展示等の場所を提供する（摂津市立市民ルーム条例）	
制度導入年月日	平成26年4月1日	A  84点 (100点)
指定管理者名	株式会社ビケンテクノ	
指定管理期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日	
担当部課	生活環境部自治振興課	

## 2. 施設利用件数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
市民ルーム（正雀市民ルーム）	1,855件	1,832件 (-1.2%)				

## 3. 貸室稼働率

※下段（ ）：前年度増減

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
市民ルーム（正雀市民ルーム）	34.7%	34.4% (-0.3%)				

## 4. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	13,300千円	14,970千円 (12.6%)				
利用料金	2,699千円	2,893千円 (7.2%)				

## 5. 評価項目

◆管理運営体制（各5点）※(1)(3)(6)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	2点 / 3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 / 3点	市評価理由
・職員は、施設の設置目的や基本方針、業務マニュアルを理解し、日々の管理運営業務を行った。 ・避難所指定を受けた施設として、備蓄品等の情報を職員内で共有していた。		・事業計画書にて管理運営方針を明記し、施設職員にも共有した。 ・当該年度において、管理運営方針に反した運営は見受けられなかった。			
(2) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4点 / 5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 / 5点	市評価理由
・市・館長・当社担当者は月1回定例会を実施し、情報共有や連絡調整等を行った。 ・当社担当者や館長が適宜市を訪問し、連絡・報告を行った。 ・修繕予算を必要とする計画について、事前に確認・調整を行った。		・毎月の報告書の提出のほか、月1回、市・指定管理者で定例会を実施し、施設の修繕・点検状況や、事業計画の進捗状況とその内容の検討等、中間報告と同等の情報共有や連絡調整等を行った。 ・定例会のほか、必要に応じて報告・連絡・相談を密に行った。			

(3) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・開館時には、開館時間を厳守し、利用者への平等な対応を徹底した。 ・定期報告等についても、随時報告を行った。			・労働基準法等の法令、条例等及び協定書等に定められた事項を遵守していた。		
(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	5点 /5点	市 評 価 理 由
・摂津市個人情報の保護に関する法律施行条例及び同施行細則を遵守したうえで、本施設の個人情報マニュアルの徹底した管理を行った。			・個人情報保護関係法令を遵守しており、『個人情報保護法ガイドライン通則編「講ずべき安全管理措置の内容」』に沿って必要な措置を講じていた。 ・指定管理者は、プライバシーマークを取得した企業である。 ・10月に個人情報保護・情報管理に係る指定管理者の独自研修を実施し、施設従事職員全員が受講した。		
(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・当社が作成した安全管理マニュアル・緊急連絡網等を施設職員にて情報共有し、徹底した。 ・暴風警報発令等による貸館停止が決定した際には、利用予定者への連絡や還付対応を迅速に行った。			・半期に1回以上、非常用設備の動作確認を行った。 ・緊急時の避難経路等を確認する緊急対応訓練を実施した。 ・避難訓練を半期に1回以上実施した。 ・非常時・緊急時・災害時の運営体制を構築していた。		
(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者 評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・当初提案及び承認された指定管理料にて、業務を遂行した。 ・空調機の設定温度の厳守、照明の消し忘れ確認、蛇口の締め忘れ確認等節電、節水を実施した。			・市と協議し適正な指定管理料を設定し、業務を遂行できていた。 ・事業計画書に記載のとおり、経費節減のため、空調機や照明の消し忘れ確認、蛇口の締め忘れ確認等を徹底したことにより、昨年度より電気・水道使用量を削減した。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	5点 /5点	市 評 価 理 由
・弊社の改善指導課より、就業者マナー研修を施設職員に実施した。 ・他物件での成功・失敗事例を共有し、接客マナーの向上に努めた。			・指定管理者が実施する、人権研修(1月)・接客研修(5月)を受講した。 ・専門性や技能の向上を図るため、指定管理者が経営している高齢者施設での事例等を活かしたハンディキャップサービス研修(6月)や、クレームトラブル研修(2月)等を実施した。 ・自治振興課主催の協働推進研修に職員1名が参加した。		
(8) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・展示スペースの相談を受けて、こかげ（旧市民サービスコーナー）を、作品展示会の場として提供した。 ・同じくこかげにて、継続してコーヒー等の販売を行った。 販売本数は2,995本で、前年度と比較し+738本と大きく伸ばした。 要因として、物価上昇の折、他所より値上げ幅を押さえたことや、利用固定客が増えたことが考えられる。			・指定管理業務を計画書どおりに実施していた。 ・次年度の事業計画書に指定管理業務の課題である若い世代の利用ニーズの向上のため、施設の周知や、マット等の子ども向けの備品の購入、Wi-Fi環境を導入していることの周知、施設内の点検(利用する上で危険な段差等がないか)、作品展示や飲料販売等、利用者の「溜まり場」となる取組の提案があった。 ・公共施設予約・案内システムにおけるクレジットカード決済の導入にあたり、運用方法に関し主体的に検証し、また市に積極的に意見を提示する等の貢献をした。		

(9) 情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評 価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・利用者のニーズを把握するため、アンケートを実施した。回答結果については、施設のホームページ及び館内に掲出し、利用者へのフィードバックを行った。 ・ホームページ経由でのお問合せに対して、施設スタッフと共有し、速やかに回答・案内を行った。			・例年同様、利用者アンケートを実施し、その結果を施設で実施する講座等の継続や改善の判断材料としたり、ニーズ把握の手がかりとした。 ・指定管理者が管理する他施設での事例を周知する等、指定管理者が持つノウハウを生かした情報収集・活用に努めた。		
(10) 情報発信		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評 価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・自主事業の案内を広報せつや摂津市イベントナビに掲載して頂くなど、市民ルームでの開催講座情報の周知に努めた。 ・開催講座情報の掲載を依頼し、同じく開催講座の周知に努めた。 ・ポスティング等により講座開催案内を行った。 ・Xにて講座開催内容の情報発信を行い、次回開催時への布石とした。			・施設のホームページ・SNSを利用した講座の周知や、広報せつへの自主事業の掲載・ポスティング等により、適切な情報発信を行った。 ・ホームページにおいて外国人等に配慮し、住所・開館時間・連絡先等に係る平仮名のみ「やさしいにほんご」ページを作成し、ユニバーサルデザインに配慮した。		
(11) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評 価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	10点 /10点	市 評 価 理 由
・緊急連絡表に基づき市民ルームと当社本社、もしくは営業担当者が、24時間連絡を取れる体制を整えていた。 ・苦情については、設備対応が必要なものは手配を整え、接遇対応によるものは、詳細を確認し当事者へ謝罪を行った。いずれも市と情報共有を行った。			・事業計画書において、苦情対応方法・苦情に係る再発防止策が示されていたほか、苦情・要望等への対応に係る体制が整っていた。 ・指定管理者の管理を原因とする大きな苦情はなかった。苦情に関わらず問題が発生した場合、市に遅滞なく報告し、改善に向け対応できていた。要望・苦情があった場合には、月次報告書にも記載していた。		
◆維持管理（各3点）					
(12) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・事業計画どおり各施設の保守点検を行った。 ・今期は特に、トイレの水漏れ不具合について、業者手配を行い修繕を実施した。 ・点検後に不具合が判明した際には、改修を行った。 ・清掃については清掃専門スタッフによる日常・定期清掃を行った。			・資産活用課の施設点検シートに基づき、施設点検を実施した。緊急性のあるものは迅速に市に報告する体制が敷かれ、そうでないものは月次報告と合わせて市に報告した。 ・不具合箇所の修繕において、指定管理者と市が協議し、精査の上実施した。		
(13) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評 価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・備品等について、台帳記入を行った。 ・各報告書についても、種別ごとにファイルに保管した。			・備品の取得・廃棄があった場合に漏れなく台帳記入を行うなど、備品台帳の管理が適切であった。 ・施設点検記録、修繕履歴及び各種業務に付随する記録等を適切に保管していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(14) 地域貢献に関する取組		管理人の市内在住者の雇用や地元事業者から物品を購入するなど、地域貢献に関する取組を実施できているか。			
指定管理者 評 価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・摂津まつりへの協賛金や、大阪人間科学大学人科祭への広告チラシ依頼、味舌の楽いちへの参加等で、地域のイベントに参加した。 ・令和7年4月1日現在で、現地スタッフ5名の内、2名が市内在住者であった。同じく、夜間管理人として、摂津市シルバー人材センターより3名採用していた。 ・小修繕実施の際に、場合により市内業者に見積依頼や作業実施依頼を行った。			・施設管理人について、左記のとおり市内在住者を雇用している。 ・小規模修繕において、地元事業者へ修繕を依頼するなど、地元を活用した管理運営を行った。 ・イベントの広報告知等、周辺環境に配慮した取組を実施することができた。 ・地域イベントでの場所の提供、協賛金等による協力を積極的に行った。また、自主事業の1つである飲料販売・休憩所の提供については、地域住民の憩いの場となり、販売数の増加からも、地域のニーズと合致している。		

(15) 環境保護への取組			環境保護へ配慮した取組ができているか。		
指定管理者 評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・空調機の設定温度管理、照明の消し忘れや蛇口の閉め忘れの確認等、環境保護対策を行った。 ・トイレトーパーは再生紙のものを使用した。 ・個人情報等の記載のない印刷物は、メモとして再利用した。			・事業計画書に記載のとおり、空調機の設定温度管理、照明の消し忘れや蛇口の閉め忘れの確認、資源の有効活用等を行った。		
(16) 他団体等との連携			市内各種団体、NPO法人、行政などと連携を図りながら、地域コミュニティ活動の推進のために積極的に取り組んでいるか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・市主催の「摂津市のNPO法人・市民活動団体の会うてしゃべってぶっちゃけトーク会」に参加し、各団体様と情報共有を行った。 ・上記の情報共有の中で作品の展示スペースの相談を受けた結果、こかげ（旧サービスコーナー）にて、約1カ月間の作品展示会を実施した。			・月1回、市・指定管理者で定例会を実施し、情報共有を行った。 ・市が主催するNPO法人・市民活動団体との意見交換会「会うてしゃべってぶっちゃけトーク会」に参加し、各種団体との情報共有を行うなど、地域コミュニティ活動の推進に積極的に取り組んでいた。 ・上記への参加をきっかけに、市内団体と連携した事業を行った。		

## 指定管理者評価シート（令和6年度）

### 1. 施設の概要

施設名	市民ルーム（フォルテ301・303）	全体評価
施設設置目的（条例）	市民に集会、交流及び展示等の場所を提供する（摂津市立市民ルーム条例）	
制度導入年月日	平成26年4月1日	B  73点  (100点)
指定管理者名	摂津都市開発株式会社	
指定管理期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日	
担当部課	生活環境部自治振興課	

### 2. 施設利用件数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
市民ルーム（フォルテ301）	183件	173件 (-5.5%)				
市民ルーム（フォルテ303）	214件	236件 (10.3%)				

### 3. 貸室稼働率

※下段（ ）：前年度増減

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
市民ルーム（フォルテ301）	17.0%	16.1% (-0.9%)				
市民ルーム（フォルテ303）	19.9%	21.9% (2.0%)				

### 4. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	2,564千円	2,898千円 (13%)				
利用料金	1,494千円	1,556千円 (4.2%)				

### 5. 評価項目

◆管理運営体制（各5点） ※(1)(3)(6)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	2点 / 3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 / 3点	市評価理由
・管理運営方針の理解度を上げるため事業報告や事業計画などを全社員に回覧を行い共有を行った。		・事業計画書において施設の現状・課題を踏まえた管理方針を掲げ、施設の保全や防犯対策に努めたほか、Wi-Fi環境の維持や、市のクレジットカード決済の導入に向け積極的に運用方法の検証や助言を行う等、利用者の利便性向上のため取り組むことで、管理方針に沿った運営ができていた。 ・社内ミーティングの実施等により、施設の設置目的や管理運営の基本方針について職員に共有していた。			

(2) 市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・毎月実施した市と対面の定例会を通じ、お互いの情報共有を図った。 事務所内での協議は、迅速な情報把握に大きく役立った。 ・問題が発生した際には、迅速に対応し、市に早急に報告したとともに、原因の分析、対策を講じるなど再発防止に努め、市と問題意識を共有するようにしてきた。 ・月次報告による毎月実績の共有を行った。			・毎月の報告書の提出のほか、毎月1回、施設において、市と指定管理者との間で定例会を開催することにより、月毎の修繕・委託等の指定管理業務の執行・事業計画の進捗状況とその内容検討・職員の異動状況等といった中間報告と同等の内容について市と情報を共有した。 ・定例会のほか、必要に応じて報告・連絡・相談を密に行った。 ・上記2点により、市から助言・指導を受け、迅速な問題解決を図った。		
(3) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・関係法令並びに条例等を関係者で遵守できており、問題がなかった。 なお、トラブル等については、月次報告書のほか、発生時には状況に応じて市への連絡を行った。			・労働基準法などの法令、条例等及び協定書等に定められた事項を遵守していた。		
(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・公共施設予約システムの操作においては、パソコンやネットワークのセキュリティ対策を講じて運用した。 ・利用者等の個人情報は、受付等の処理した書類等を、事務所内で安全に保管管理した。個人情報の持出しは厳禁とし、保管を徹底した。 ・文書等の廃棄にあたり、シュレッダーを利用する等徹底した。			・個人情報保護関係法令を遵守しており、「個人情報保護法ガイドライン通則編10別添『講ずべき安全管理措置の内容』」に沿って必要な措置を講じていた。		
(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・利用時間は、ビルの常駐警備（24時間体制）にて緊急時対応ができる体制が整っており、ビル警備から事務所社員への連絡体制も備えていた。 ・AED(2019年11月購入、耐用期間7年)は、ビル1階エントランスに設置済であった。 ・消防法に基づくビル全体の点検に包括し、貸室も適正な管理状態を維持していた。			・24時間の常駐警備・防犯カメラシステムにより、防犯・防災への迅速な対応ができる体制を敷いていた。 ・法定の消防設備点検を実施した。 ・歳末の防災巡回にて避難経路を確認し、その際に外部の貸室利用者も参加した。 ・救命・防火安全に係る研修の受講履歴が職員にあった。 ・BCPの策定について意識し、案を作成した。		
(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・貸室の節電対策については、令和4年度の照明器のLED化に加え、年1回の空調機のフィルター清掃、利用者への冷暖房の温度管理及び利用後の消灯等の呼びかけ、利用後の閉室時の消忘れ点検の徹底等を行い、継続的な節電に努めた。 ・管理面の経費については、ビル管理の一環で対応し、効率的な運用を行った。また、受付事務等は社員全員で対応することで人件費の削減を行った。			・指定管理の指定期間初年度につき、指定管理者の選定時に市と協議し、各科目を精査した上で、適切な指定管理料を設定した。 ・経費節減に係る取組として、空調機のフィルター清掃や、適切な節電を行った。また、設備の法定点検をビル全体の管理委託に包括することでコストを抑えた。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・人権協会主催の人権研修に参加したほか、職場でDVDを活用した人権研修を実施し、人権問題への意識啓発を行った。 ・利用者への説明事項等を見直し、その内容等は、適宜ミーティング等で周知し、社員全員が同一の適切な受付対応に努めた。 ・利用者に対する言葉遣いや、態度について社員同士で啓発し合い、利用者が快適に利用できるよう接遇の向上を図った。			・接遇については、市主催のカスタハラ研修を受講したほか、社内ミーティングを通じて、お互いの接遇について意識し、気づきを周知する等、積極的な改善を図った。 ・社外の人権研修に参加したほか、社内でも人権研修を実施した。 ・市主催の団体向け研修について複数回参加した。		



(8) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの施設利用などの問合せに、迅速に対応できるよう社内体制を整えた。</li> <li>・前年度に引き続きWi-Fiを導入しており、各部屋で利用が可能であることを掲示物により周知した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理業務を計画通りに実施していた。</li> <li>・施設の課題である稼働率向上に繋がる利便性向上のため、Wi-Fi環境を維持した外、市のクレジットカード決済の導入にあたり積極的に運用方法の検証や助言を行う等の貢献をした。</li> <li>・全体稼働率が前年度18.4%、今年度19.0%であるため、前年度比較で増となり、向上が見られた。</li> </ul>		
(9) 情報収集（アンケート等）			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付時等に利用者とコミュニケーションを図り、要望等を直接聞き取った。</li> <li>・警備、清掃員等の現場担当者が受けた利用者の声は、すぐに社員に報告し、情報の共有を図った。</li> <li>・利用者アンケートを実施した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望等があれば記録し社内で共有した。また、重要な案件については、都度社内で共有し、また市に報告する体制が整っていた。</li> <li>・利用者アンケートを実施し、市民ニーズを把握した。</li> </ul>		
(10) 情報発信			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページを通じた情報発信を行った。</li> <li>・フォルテ摂津ビルの掲示板を活用し、施設で催される活動や行事に関する情報を掲示した。</li> <li>・上記の利用者アンケート集計結果を、指定管理者ホームページに掲載し公表した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページを作成し、貸室の情報及び利用者アンケートの結果を掲載した。</li> </ul>		
(11) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付時や施錠時に利用者とコミュニケーションを図り、直接要望等を受けていた。</li> <li>・要望等は、社内で共有し、市へ報告・相談する体制ができていた。</li> <li>・要望等の内容に応じ、必要な対応ができていた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書において苦情への対応方法が明記されていた。</li> <li>・苦情・要望があれば記録し、社内で共有する体制が整っていた。また、緊急修繕のケースと同様、緊急で対応が必要な場合は、市に対し迅速に報告できる体制が整っていた。</li> </ul>		
◆維持管理（各3点）					
(12) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・閉室時に警備員が室内を点検し、利用後は清掃員が室内清掃を実施した。</li> <li>・月1回、社員とフォルテ摂津ビルの設備要員が協力し、目視点検を行い、点検結果を記録した。</li> <li>・軽微な修繕については、フォルテ摂津ビルの設備要員（電気関連の有資格者）と協力し、外部委託せずに直接修繕した。</li> <li>・老朽化した設備等を修繕した。内容としては、空調設備の洗浄、破損箇所の修繕であった。</li> <li>・経年劣化等で更新が必要なものとして、机、収納台車、床面カーペットを提案し、予算の範囲内で買い替えや洗浄にて対応した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕が必要な設備や、これに伴う貸室業務への支障について、市に迅速に報告し、自主的に解決できていた。</li> <li>・月1回、職員による貸室内の目視点検を実施した。</li> <li>・フォルテ摂津のビル管理の一環として、法定点検や有資格者による軽微な修繕を行う等、効率的な管理ができていた。</li> <li>・月次報告にて、市に修繕状況を報告できていた。</li> <li>・カーペットの洗浄や経年劣化した備品の見直しを定期的に行っており、貸室内が清潔に保たれていた。</li> </ul>		
(13) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用が限られる展示用備品等については、フォルテ摂津ビルの防災センターで保管し、貸出・返却時には台帳に記録管理した。</li> <li>・修繕は台帳に履歴を記録し、適宜、市に報告した。</li> <li>・清掃、警備日誌は、仕様書に基づき、事務所内倉庫で施錠管理した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品の取得・廃棄時には速やかに市に報告し、備品台帳の適切な管理を行った。</li> <li>・貸室運営に係る記録を適切に保管した。</li> </ul>		

◆施設固有の項目（各10点）					
(14) 地域の活性化			西口や商店街と連携を図り、千里丘地区全体の魅力向上に取り組んでいるか。		
指定管理者 評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /10点	市評価理由
・フォルテ摂津（デッキ）を使用して、市民団体が企画したイルミネーションの開催に協力した。 ・毎月、市との直接面談による定例会で、必要な情報の共有ができていた。			・千里丘まちづくり協議会主催、摂津市・フォルテ摂津商人会・自治会等が後援のたなばたイベント（イルミネーション及び市民参加型イベント）に、休憩場所を提供する等して協力した。		
(15) 環境保護への取組			環境保護へ配慮した取組ができています。		
指定管理者 評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市評価理由
・貸室内に節電の案内を掲示し、利用者へ退室時の消灯、空調機の電源オフを呼びかけ、警備員の室内点検時には消し忘れがないか確認した。 ・令和4年度に市負担により照明のLED化（節電）を行った。			・貸室の利用において節電に努め、利用者にも節電を促した。		
(16) 稼働率向上			稼働率向上のため具体的な取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市評価理由
・全体の稼働率としては前年度と比較し増を達成した。 ・接遇・美化清掃に重点をおいて施設運営を行うことで、多くのリピーターを獲得した。			・令和5年度の稼働率17.1%を基準に1割増の18.8%を目安とすると、目標稼働率を達成できた。 ・全体稼働率は、前年度と比較し増を達成した。		

# 指定管理者評価シート（令和6年度）

## 1. 施設の概要

施設名	コミュニティプラザ	全体評価
施設設置目的（条例）	市民の交流と多様な活動の場を提供する（摂津市立コミュニティプラザ条例）	
制度導入年月日	平成26年4月1日	A  81点 (100点)
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日	
担当部課	生活環境部自治振興課	

## 2. 施設利用件数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
コミュニティプラザ	8,495件	8,846件 (4.1%)				

## 3. 貸室稼働率

※下段（ ）：前年度増減

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
コミュニティプラザ	40.8%	42.5% (1.7%)				

## 4. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	118,517千円	141,036千円 (19%)				
使用料	9,170千円	9,546千円 (4.1%)				

## 5. 評価項目

◆管理運営体制（各5点）※(1)(3)(6)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。				
指定管理者評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・「市民の交流と多様な活動の場を提供し、もって活力ある地域社会の形成に寄与する」為、市民からの各種問合せ、要望に対する相談や取次を行う等、施設の設置目的に基づいた運営を行った。 ・施設の設置目的、運営方針を職員が十分に理解するよう、スタッフ間のミーティングを行い、業務を遂行した。 ・主催者がコンベンションホール等でのイベント開催の実施やグループでの活動に会議室の利用の申し込みの際は、打合せ時を含め、充実した内容となるよう助言、支援を行った。		・事業計画書にて施設の現状、課題を踏まえた当該年度の管理運営方針を明記した。また、運営方針の内容について、社内ミーティングや書面により職員に共有した。 ・運営方針の3点の柱である「施設の設置目的を遵守した管理運営」「別府コミュニティセンターとの一体管理」「周辺の自治会、商店会、市民活動団体との連携と協働」に沿った管理運営ができていた。			
市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・毎月1回、市、男女共同参画センター、シルバー人材センター、保健センター、国際交流協会と連絡会議を開催し、情報共有と意思疎通に努めた。 ・特にイベント・ロビーコンサートなどの実施については、担当課に事前説明、結果報告を行い成果と課題について意見をいただいた。		・毎月の報告書の提出のほか、月1回、市、指定管理者、男女共同参画センター、シルバー人材センター、保健センター、国際交流協会との間で定例会を開催し、施設の修繕・点検状況や、事業計画の進捗状況とその内容の検討等、中間報告と同等の情報共有や連絡調整等を行った。 ・定例会のほか、必要に応じて報告・連絡・相談を密に行った。			

(3) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・ 条例や協定書・仕様書等に定められた事項を遵守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど、適切な施設の管理運営を行った。			・ 労働基準法などの法令、条例等及び協定書等に定められた事項を遵守していた。		
(4) 個人情報保護		個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	5点 /5点	市 評 価 理 由
・ 申請書等、個人情報の含まれるパソコンにはパスワードを設定し、書類の保管庫は業務終了時に施錠するなど、適切な管理を実施した。 ・ 館内通信保守契約に関しては秘密保持契約を締結し、個人情報漏洩防止の措置を講じた。			・ 個人情報保護関係法令を遵守しており、『個人情報保護法ガイドライン通則編「講ずべき安全管理措置の内容」』に沿って必要な措置を講じていた。 ・ プライバシーマーク基準による運用を実施していた。 ・ 施設従事職員全員が個人情報保護研修を受講した。		
(5) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・ 緊急時に必要な体制を整えるため、公社独自の防災非常招集連絡系表を作成し、施設に掲示するとともに職員に周知徹底した。 ・ 男女共同参画センター・シルバー人材センター、保健センター・国際交流協会と連携して年2回の消防避難訓練等を実施した。 ・ 暴風警報発令時等、自主避難所の開設時には市の職員と連携して適切に対応できるよう準備していた。 ・ 災害が予測される場合は、事前に施設周りの安全対策を講じた。			・ 半期に1回以上、非常用設備の動作確認を行った。 ・ 通報訓練、誘導訓練、消火訓練を実施し、施設内の各関係部署や施設を使用する市民等が参加した。 ・ 避難訓練を半期に1回以上実施した。 ・ 非常時・緊急時・災害時の運営体制を構築していた。		
(6) 指定管理料の適正化		市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・ 施設の安全確保と利用者の利便性向上を図るための管理運営に努め運営の安定性は、確保できた。 ・ 収支計画書のとおり業務を実施していたが、修繕費では「自動ドア修理」で安全面確保のため緊急を要し行ったため、予算との乖離があったが、指定管理料内で流用を行い整えた。 ・ 外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設とともに指定管理期間に合わせて長期総合契約を締結する等により、引き続き経費削減を行った。 ・ 光熱水費は、エアコン・エレベーター・電灯の運転状況を管理するとともに、施設内の他団体にも呼び掛け、節電・節水に努めた結果、電気使用量は、前年比-4.1%となった。 ・ 内部資料などの作成には、適宜裏紙を使用し節減に努めた。			・ 市と協議し適正な指定管理料を設定し、業務を遂行できていた。 ・ 事業計画書に記載のとおり、経費節減のため、指定管理者が管理する他施設との一体契約を行い、空調機の温度管理の徹底による節電、館内清掃に係る節水等に努めた。 ・ 施設の老朽化のため修繕が必要な箇所が多く、利用者の安全・衛生に関わるもの・多く利用されるものを優先的に、限りある指定管理料の中で必要な修繕料を捻出した。その他、効率的な予算執行に努めた。 ・ 省エネを目的とした市の照明器具のLED化について、仕様の検討や導入に係る現場管理等において貢献した。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画		職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。			
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・ 人権や館内であった実例、個人情報保護の取り扱いの確保、舞台機構研修・ハラスメント研修・CS(顧客満足)研修を実施し、知識と資質の向上に努めた。 ・ 「障害者差別解消法」の研修に参加。参加した職員を中心に意見交換を行い情報の共有を行った。 ・ コミュニティプラザ複合施設全体で、通報訓練、誘導訓練、消火訓練を実施し、防災意識の向上を図った。			・ 指定管理者が実施する、接遇研修（「CS向上研修」に包括）、人権研修（「ハラスメント研修」に包括）を受講した。 ・ 専門性や技能の向上を図るため、市主催のロジカル伝達術研修を施設職員が受講した。また、研修内容を職員間で回覧し共有した。		
(8) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・ 窓口では、老眼鏡・リサイクル傘の貸出をおこなった。タクシー会社の電話番号案内を用意し、貸館業務以外のサービスも行った。 ・ 貸出備品の写真ファイルを作成し、利用者にわかりやすく説明した。 ・ 管理公社が管理する文化ホール等他の施設との連携を深め、利用者の予算、催し物の内容、予定日、参加人数などの要望の沿った施設を提案・案内し、会議等の参加者に声かけの案内をするなど、利用者のサービス向上に努めた。			・ 指定管理業務を計画書どおりに実施していた。 ・ 次年度の事業計画書に、施設の課題となっている施設の安全性・施設利用者の利便性の向上のため、設備を少しでも長く安全に使用できるよう、修繕計画を作成する旨の記載があった。 ・ 公共施設予約・案内システムにおけるクレジットカード決済の導入にあたり、運用方法に関し主体的に検証し、また市に積極的に意見を提示する等の貢献をした。		

(9)	情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートを実施するとともに、HPで集計結果を公開した。口ビーに意見箱を設置し、ニーズの把握に努めた。</li> <li>・実施したイベントのアンケートを踏まえ、次年度の計画に反映させた。</li> <li>・他の公社管理施設での取組事例なども参考にコミュニティプラザの運営に反映した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・例年同様、利用者アンケートを実施し、結果を集約した。</li> <li>・窓口で積極的にコミュニケーションを取るほか、意見箱を設置し、随時意見を受け付けていた。意見があれば記録し、職員間で共有し、事務改善に資することができる体制を取っていた。</li> <li>・主催する講座の参加者アンケートを実施し、継続や改善の判断材料としたり、ニーズ把握の手がかりとした。</li> </ul>		
(10)	情報発信		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用のパンフレットを作成するとともに、管理公社独自で施設のホームページを作成し、随時、施設の利用情報やイベントについて掲載した。イベントのチラシ作成も行った。</li> <li>・インスタグラムを開設し、日々のコミュニティプラザに関する情報発信を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設のホームページやSNSでの情報発信、施設内外の掲示板・地域広報板へのチラシの掲載により、適切な情報提供を行った。</li> <li>・公民館・図書館等の公共施設や、指定管理者が管理する他施設にチラシの配架を行った。</li> <li>・摂津市イベントナビに自主イベントを掲載した。</li> </ul>		
(11)	要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	10点 /10点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者から要望や苦情があった場合には、適切かつ迅速に対応し、処理した内容を記録するとともに、職員で共有し、統一的な対応ができるようにした。また、過去の内容も職員が常時閲覧できるよう書類を整理していた。</li> <li>・市に適時状況等を相談・報告し、速やかに対応するよう努めた。</li> <li>・公社連絡会において、要望・苦情内容を共有した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者の管理を原因とする大きな苦情はなかった。苦情に関わらず、問題が発生した場合、市に遅滞なく報告し、改善に向け対応できていた。</li> <li>・事務所にて苦情マニュアルが保管されていることを確認した。また、事業計画書において苦情対応方法が明記されており、うち苦情に係る再発防止策も示されていた。</li> <li>・要望や苦情を記録し、事業報告書に記載していた。</li> <li>・苦情に係る再発防止策が、事業計画書において示されていた。</li> <li>・貸室の使用時間前の入室希望に関し要望を受け、運用方法を変更し施設使用者の利便性を高めた。</li> </ul>		
◆維持管理（各3点）					
(12)	建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を行った。</li> <li>・修繕履歴をデータ化するとともに、修繕計画書を作成して適切な管理運営を行った。</li> <li>・地域の美化のために施設周辺の清掃に取り組んだ。</li> <li>・アンケートにも施設の清潔さの評価があった。</li> <li>・2カ月に一度、職員による一斉点検を実施し、適切に修繕対応を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・資産活用課の施設点検シートに基づき、施設点検を実施し、市に詳細に報告した。市と相談の上、うち何点かの不具合については、迅速に修繕を行った。</li> <li>・不具合箇所があれば遅滞なく市に報告し、市と協力し速やかに修繕を実施していた。</li> <li>・関係法令に従った保守点検を行った。</li> </ul>		
(13)	管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の備品台帳を整備するとともに、修繕履歴及び点検記録をデータ化し、効率的に施設を管理することができるようにした。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品の取得・廃棄があった場合に漏れなく台帳記入を行うなど、備品台帳の管理が適切であった。</li> <li>・施設点検記録、修繕履歴及び各種業務に付随する記録等を適切に保管していた。</li> </ul>		

◆施設固有の項目（各10点）					
(14) 施設の付加価値の創出			独自の手法や先進的な取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティプラザへの愛着と賑わいを創造するイベントとして、チェロ・フルート・箏の楽器での3件の「ロビーコンサート」を開催し、同様のイベントがあればまた来たいの回答が95%以上あった。</li> <li>・「防災アトラクション コミプラ脱出ゲーム」を実施し、「防災アトラクション」を通して自助・共助の大切さを感じてもらう機会となった。防災スタンプラリーでは、防災クイズやロープ結びの実演、消防車との記念撮影を行い防災意識向上の機会を創出した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書どおり、市民活動の拠点としてこれまでに築いてきた市民団体や地域の学生、関係団体、その他の施設とのつながりを活かした取組を行った。</li> <li>・年に3回実施した「ロビーコンサート」においては、市内で活動している演奏家や団体が出演したことで、演奏者にとっては発表の場の提供となり、地元で活動する演奏家を広く市民に紹介するきっかけになった。</li> <li>・「ロビーコンサート」の使用者満足度は85%以上であった。</li> <li>・「防災アトラクション」では、市防災危機管理課、消防本部、日本ボーイスカウト摂津第一団と連携し、市民の防災意識を高める取組を行った。</li> </ul>		
(15) 市民活動の拠点施設			市と連携しながら、市民活動の拠点施設としての取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民活動団体と友好な関係を保ち、イベント実施に関する協力やアドバイスをを行うなど市民活動に参画した。</li> <li>・市民活動に対し、協働の意識を持ってイベント等の運営に協力、助言した。</li> <li>・市や市民団体、地域の学生、関係団体と連携し、「南千里丘夕涼み会」や「南千里丘クリスマスコンサート」、「防災アトラクション」等の自主イベントに主体的に取り組んだ。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・「南千里丘夕涼み会」や「南千里丘クリスマスコンサート」、「防災アトラクション」等において、市民団体、地域の学生、関係団体、その他の施設と連携し主体的に企画調整を行った。また、定例会等で市にその進捗を報告し、必要に応じて相談、助言を求めるなど、市と連携しながら取り組んだ。</li> <li>・施設利用団体の活動PRをホームページに掲載するなど、団体の活動促進に寄与し、市民活動の拠点施設に相応しい取組がされていた。</li> </ul>		
(16) 稼働率向上			稼働率向上のため具体的な取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /10点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のニーズに合わせた貸室案内ができた。</li> <li>・前年度より稼働率が+1.7%となった。</li> <li>・抽選でもれた利用者にも用途にあった別の貸室を提案することができた。</li> <li>・新規の利用検討者にも貸室の見学などを行い利用促進につとめた。</li> <li>・稼働率の低い部屋の利用方法を検討し、利用者にも使いやすさを広めた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書で設定した目標稼働率は47.4%であるため、目標達成率は89.7%である。</li> <li>・前年度稼働率は40.8%であるため、前年度比で稼働率は向上した。</li> <li>・既に全体稼働率の高い施設であるが、使用規模・用途に応じた部屋を案内し、沢山の人が貸室を使用できるよう工夫し、効率的な稼働に努めた。</li> <li>・ロビーイベントや全館イベント等を企画し、施設の周知に努めた。</li> </ul>		

# 指定管理者評価シート（令和6年度）

## 1. 施設の概要

施設名	別府コミュニティセンター	全体評価
施設設置目的（条例）	市民の交流と多様な活動の場を提供するとともに、実際生活に即する文化等に関する事業を行う（摂津市立別府コミュニティセンター条例）	
制度導入年月日	平成28年12月1日	A  82点 (100点)
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日	
担当部課	生活環境部自治振興課	

## 2. 施設利用件数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
別府コミュニティセンター	2,567件	2,710件 (5.6%)				

## 3. 貸室稼働率

※下段（ ）：前年度増減

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
別府コミュニティセンター	24.7%	26.0% (1.3%)				

## 4. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	59,055千円	67,270千円 (13.9%)				
使用料	1,878千円	2,063千円 (9.8%)				

## 5. 評価項目

◆管理運営体制（各5点） ※(1)(3)(6)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を確立し、その方針を各職員が理解し、来館者・お客様への使用案内等の対応に務め、イベント講座を計画実施した。		・事業計画書にて施設の課題をふまえた運営方針を明記した。また、運営方針の内容について、社内ミーティングや書面により職員に共有した。 ・運営方針の3点の柱である「施設の設置目的を遵守した管理運営」「コミュニティプラザ等との一体管理」「周辺の自治会、各種文化・教育等団体、民間施設との連携と協働」に沿った管理運営ができていた。特に、社会の高齢化が進み地域連携の希薄化が進む中、施設運営において各種市民団体との連携・協働に努めてきた。			
(2) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・毎月1回、市と指定管理者が行う「コミセン連絡会」で市の情報をいただくとともに、指定管理者から各月のイベント講座実施状況、次月実施予定の事業及び施設管理状況を報告し共有した。連絡会の記録についても市に提出し、内容を共有した。		・市への毎月の報告書の提出のほか、毎月1回、施設において、市と指定管理者との間で定例会を開催することで、月毎の修繕・委託等の指定管理業務の執行・事業計画の進捗状況とその内容検討・職員の異動状況等といった中間報告と同等の内容について市と情報を共有した。 ・定例会のほか、必要に応じて報告・連絡・相談を密に行った。 ・上記2点により、市から助言・指導を受け、また市が適切な部署と連携するなどして、迅速な問題解決を図った。			

(3) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・条例や協定書・仕様書等に定められた事項を遵守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど、適切な施設の管理運営を行った。			・関係法令・条例等及び基本協定・年度協定の内容を遵守していた。		
(4) 個人情報保護		個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	5点 /5点	市 評 価 理 由
・個人情報が含まれる申請書類等に関して、終業時には書類を保管庫の定位置に収め、適切な管理を実施した。また館内通信に関しては、館内通信保守契約をにおいて秘密保持契約を締結し、個人情報漏洩防止の措置を講じた。			・個人情報保護関係法令を遵守し、「個人情報保護法ガイドライン通則編10別添『講ずべき安全管理措置の内容』」に沿って必要な措置を講じていた。 ・プライバシーマーク基準による運用を実施していた。 ・従事する職員の過半数以上が個人情報保護研修を受講していた。		
(5) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・施設管理公社職員の防災非常招集連絡系統表を作成し、施設の対応マニュアルとともに事務所内に掲示し、職員間の共通認識として緊急時に必要な体制を整えた。 ・年2回の消防避難訓練等を実施する等、施設使用者の安全を確保し、施設管理者として適切な対応を取った。			・半期に1回以上、非常用設備の動作確認を行った。 ・避難訓練・救助活動講習を行い、施設を使用する市民団体等が参加した。 ・避難訓練を半期に1回以上実施した。 ・事業計画書に記載のとおり、緊急時等の連絡・対応体制を整えていた。		
(6) 指定管理料の適正化		市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・収支計画書とその予算を遵守し、計画的な予算執行、適切な業務運営を行い、施設の安全確保と使用者の利便性向上を図るための管理運営に努めた。 ・省エネルギー対応の施設ではあるが、エアコン・エレベーター・電灯の使用状況を適切に管理し、使用のない場所では電気を切るなど、節電・節水に努めた。 ・内部資料などの作成には、裏紙を使用するなど経費を節約するよう努めた。			・指定管理の指定期間初年度につき、指定管理者の選定時に市と協議し、各科目を精査した上で、適切な指定管理料を設定した。 ・経費節減に係る取組として、事業計画書に記載のとおり、節電・節水等の省エネルギー等に取り組んだ。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画		職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。			
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	5点 /5点	市 評 価 理 由
・例年実施している個人情報保護を含んだ人権研修、接客を含んだCS研修を管理公社職員が全員受講し、利用者への対応に活かせるよう取り組んだ。 ・市の研修にも参加し、情報の伝え方などを学び、職員間で研修資料の回覧するなど、研修内容を共有した。			・指定管理者が実施する、接客研修（「CS向上研修」に包括）、人権研修（「ハラスメント研修」に包括）を受講した。 ・防災危機管理課職員・消防本部職員等が講師の防災・消防訓練等を実施し、施設職員だけでなく、シルバー人材センターの管理・清掃班職員も受講した。 ・専門性や技能の向上を図るため、市主催の研修を複数回受講した。協働推進研修で中間支援について学んだ外、ロジカル伝達術研修により窓口技術の向上を、ファシリテーション能力向上研修により議論主導の技術を学び、職員間で内容を共有した。		
(8) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・施設の使用案内において、わかりやすい言葉で説明できるよう、また誤解を招かないような説明の仕方を共有するように努めた。 ・説明の時に相手に対して威圧感を与えない言い回し等、研修等で学んだことを職員間で共有した。 ・稼働率の向上のため施設の周知を図るための企画として、エントランスのカフェコーナー企画を次年度に実施するための準備を行った。			・市の課題であった使用料の多様な支払い方法への対応について、解決策としてのクレジットカード決済の導入にあたり、運用方法に関し主体的に検証し、また市に積極的に意見を提示する等の貢献をした。 ・次年度の事業計画書に指定管理業務の課題である稼働率の向上のため、エントランスのカフェコーナー企画による地域密着・新たな使用者層の開拓について具体的な提案があった。これに向け、導入検討の過程で、市民団体との協働によるエントランス活用イベントの実施、保健所等への確認等、実現に向けた計画を行った。		



(9)	情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市評価理由
・各種講座等の開催時には、参加者アンケートを実施するとともに、施設利用者アンケートも実施、各種ご意見を集約した。 ・利用者アンケートを行い結果を集約した。 ・ご意見箱を設置し、入れられたご意見カードは職員間で共有し、イベント講座等へのご要望などもできる範囲で取り入れた。			・例年同様、使用者アンケートを実施し、結果を集約した。 ・窓口で積極的にコミュニケーションを取るほか、意見箱を設置し、随時意見を受け付けていた。意見があれば記録し、職員間で共有し、事務改善に資することができる体制を取っていた。 ・主催する講座の参加者アンケートを実施し、継続や改善の判断材料としたり、ニーズ把握の手がかりとした。		
(10)	情報発信		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市評価理由
・施設内外の掲示板へのチラシの掲載、地域広報板を活用した。 ・公民館・図書館等の公共施設、管理公社が管理するコミュニティプラザ、市民文化ホールにチラシの設置を依頼。また摂津市イベントナビに自主イベントを掲載し情報発信を行った。 ・ホームページを定期的に更新し、SNSを利用し情報の適宜施設情報を発信できるようにした。			・SNS（X）を開設し、講座の案内等の情報発信を行った。 ・施設のホームページの更新や施設内外の掲示板・地域広報板へのチラシの掲載により、適切な情報発信を行った。 ・公民館・図書館等の公共施設や、指定管理者が管理する他施設にチラシの配架を行った。 ・摂津市イベントナビに自主イベントを掲載した。		
(11)	要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	10点 /10点	市評価理由
・施設利用者アンケートでの苦情・要望については、アンケート実施後に内容を集約し、ホームページに掲載した。 ・使用者から要望や苦情があった場合は、適切かつ迅速に対応し、処理した内容を記録するとともに、職員間で共有し、統一的な対応ができるようにした。 ・受付窓口で要望があれば丁寧に聞き取り、施設で対応できることには直ぐ対応するよう取り組み、報告する点は、適宜報告する体制となっていた。また、公社連絡会においても、要望・苦情内容を共有していた。			・指定管理者の管理を原因とする大きな苦情はなかった。苦情に関わらず、問題が発生した場合、市に遅滞なく報告し、改善に向け対応できていた。 ・要望や苦情を記録し、事業報告書に記載していた。 ・事業計画書において苦情対応方法が明記されており、うち苦情に係る再発防止策が示されていた。 ・貸室の使用に関し要望を受け、運用方法を変更し利便性を高めた事例があった。		
◆維持管理（各3点）					
(12)	建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市評価理由
・使用者及び来館者が安全かつ快適に施設を利用できるように、清掃に加え、各種法令を遵守し、建物及び設備の保守点検や修繕を行った。 ・定期的に職員が敷地内を巡回し、施設内だけでなく施設外の点検も実施した。 ・修繕・広場の樹木管理については、市に相談し丁寧に取り組んだ。			・資産活用課の施設点検シートに基づき、施設点検を実施し、市に詳細に報告した。市と相談の上、うち何点かの不具合については、迅速に修繕を行った。 ・不具合があれば遅滞なく市に報告し、市と協力し修繕にあたった。 ・関係法令に従った保守点検を行った。		
(13)	管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市評価理由
・備品台帳及び館内の鍵の管理記録を整備していた。 ・点検・修繕の記録は、報告書等をファイルで保管した。			・備品台帳を適切に管理しており、市の指導に従い、備品の取得・廃棄のたび随時更新を行った。 ・各種記録を適切に保管した。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(14)	稼働率向上		稼働率向上のため具体的な取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	4点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /10点	市評価理由
・施設への訪問者数を増やし、多くの方に施設の存在を周知する機会を増やすため、施設のエントランスを利用してイベントを開催した。 ・利用者に用途や人数に応じた貸室を提案することで、予約の集中する貸室の利用を分散させ、より有効に施設を利用できるよう調整をした。			・事業計画書に記載する目標稼働率は32.6%であるため、目標達成率は79.8%である。 ・前々年度稼働率25.1%・前年度稼働率24.7%であるため、前年度比・前前年度比で稼働率は向上した。 ・使用規模・用途に応じた部屋を案内し、効率的な稼働に努め、稼働率の低い部屋の稼働が向上した。 ・市民団体とのエントランス活用事業やカフェコーナー企画の発案等、施設の周知や新しい使用者の獲得を想定した取組を行っていた。		

(15) 市民活動の拠点施設			市と連携しながら、市民活動の拠点施設としての取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	10点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「第8回 別府コミュニティセンターまつり」・「別府コミュニティセンターで地域の皆さんと防災訓練」を市と連携し地域の方々とともに開催した。</li> <li>・各種地域団体等と「中別府・コミセンあおぞら市」、「第5回ハロウィンパーティ」、「冬のきもだめし」を別府コミュニティセンターを拠点施設として開催した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・「別府コミュニティセンターまつり」や防災訓練等、別府コミュニティセンターを使用する市民団体・自治会と密接に連携し主体的に企画調整した。特に「別府コミュニティセンターまつり」では、将来にわたる安定的な運営を視野に入れ、新しい団体の参加を得た。また、定例会で市にその進捗を報告し、必要に応じて市に相談や物品借用の依頼を行うなど、市と連携した。</li> <li>・地域の市民団体と連携した新たなイベントを複数実施した。</li> <li>・市民活動の拠点施設としてのスキルアップを図るため、市の協働推進研修に職員が参加した。</li> </ul>		
(16) 環境保護への取組			環境保護へ配慮した取組ができているか。		
指定管理者 評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設及び隣接する広場の植栽を適切に管理し、イベント開催時にはごみの分別収集を徹底し、地域と環境に配慮した施設運営を行った。</li> <li>・施設駐輪場に「HELLO CYCLING」スペース、ペットボトル・牛乳パックの回収かご、施設内には廃油・使用済みインクカートリッジ・小型家電の回収箱の設置に協力し、持ち込みをする人への案内を適宜行った。</li> <li>・グリーンカーテン（ゴーヤ栽培）に取り組んだ。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書に記載のとおり、光熱水費の節制、グリーンカーテン作成（ゴーヤ栽培）、コピー用紙の使用料削減、施設内廃棄物の削減を行った。</li> <li>・駐輪場に資源ごみの回収かごを設置し、また施設内でも再利用できるごみの回収ボックスを設置し、これらの持ち込みをする人に案内する等、地域の廃棄物の再利用に貢献した。</li> <li>・イベント開催時等において、ごみの分別収集を徹底した。</li> </ul>		

## 指定管理者評価シート（令和6年度）

### 1. 施設の概要

施 設 名	体育施設（鳥飼体育館・正雀体育館・味生体育館・味舌体育館・青少年運動広場・スポーツ広場・山田川運動広場・柳田テニスコート・くすの木公園テニスコート）	全体評価
施設設置目的（条例）	市民の健康と体力向上に寄与する（摂津市立体育館条例・摂津市スポーツ広場条例・摂津市山田川運動広場条例） 青少年の健全な発達と豊かな市民生活の向上を図る（摂津市青少年運動広場条例） 市民の体力増進と心身の健全な発達を図る（摂津市立テニスコート条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	S  88点  (100点)
指定管理者名	株式会社エスエスケイ	
指定管理期間	令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日	
担当部課	生活環境部文化スポーツ課	

### 2. 施設利用件数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
鳥飼体育館	1,699件	1,779件 (4.7%)				
正雀体育館	1,404件	1,593件 (13.5%)				
味生体育館	10,629件	11,485件 (8.1%)				
味舌体育館	21,356件	21,836件 (2.2%)				
青少年運動広場	1,244件	1,239件 (-0.4%)				
スポーツ広場	651件	639件 (-1.8%)				
山田川運動広場	549件	533件 (-2.9%)				
柳田テニスコート	3,705件	3,538件 (-4.5%)				
くすの木公園テニスコート	3,536件	3,249件 (-8.1%)				

### 3. 施設稼働率

※下段（ ）：前年度増減

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
鳥飼体育館	59.8%	64.9% (5.2%)				
正雀体育館	78.9%	80.6% (1.7%)				
味生体育館	79.7%	83.3% (3.7%)				
味舌体育館	84.7%	88.8% (4.1%)				
青少年運動広場	48.0%	48.8% (0.8%)				
スポーツ広場	71.6%	69.1% (-2.5%)				
山田川運動広場	47.3%	49.9% (2.6%)				

柳田テニスコート	58.9%	58.4% (-0.5%)			
くすの木公園テニスコート	47.7%	45.5% (-2.2%)			

#### 4. 収支状況

※下段( ) : 前年度増減率

科 目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指 定 管 理 料	125,200千円	99,000千円 (-20.9%)				
使 用 料	39,848千円	-	-	-	-	-
利 用 料 金	-	41,567千円 -				

#### 5. 評価項目

##### ◆管理運営体制 (各5点) ※(1)(3)(6)のみ3点

(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の設置目的に基づいた管理運営を行い、その基本方針を職員に周知徹底した。</li> <li>新たに採用した職員には「接客対応及び業務研修」を都度行い、全職員に対しては「人権研修」や「接客マナー研修」を実施するなど、資質向上に努めた。</li> <li>運営方針として「施設的环境改善」と「稼働率向上」を掲げ、環境改善では、営繕専門の職員による不具合箇所の迅速な補修や、日常的な整備・清掃作業を実施するとともに、屋外施設では夏場の熱中症対策として、日よけテントやミストシャワーを設置するなど、利用者の快適性・安全性の確保に努めた。また、稼働率の向上において、主に予約のキャンセルや予備日開放時には、利用者への情報発信や利用促進の働きかけを行うとともに、空き枠を利用した開放DAYの実施、自主事業による競技大会や健康講座を開催するなど、有効的な活用に取り組んだ。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>各施設の設置目的である「市民のスポーツ推進を図り、もって市民の体力向上に寄与する」等に基づく管理運営方針を職員に徹底して周知し、理解度は、テストを実施し、テスト結果と行動が伴っているかを管理者が見て判断していた。</li> <li>施設管理運営の課題は2点あり、①「施設の老朽化」については、毎月の定例会で、老朽化に伴う大規模な修繕が必要な箇所を市と協議し修繕を進め、また、軽微な修繕に関しては、営繕専門の職員により迅速な補修を行っていた。さらに、スタッフ全員で、日常的に整備・清掃作業を実施し、修繕を未然に防ぐ努力をしていた。②「安全性の確保」については、職員による日常・定期点検の項目と頻度を増やし、安全管理と予防保全の意識向上に努める対策をしていた。</li> </ul>			
(2) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者 評 価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	5点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>担当課と毎月定例会を実施し、本部の責任者及び担当者、当施設の統括責任者が出席の上、情報交換や課題への進捗報告等を行った。</li> <li>緊急性の高い案件に関しては都度打ち合わせを行い、関係機関への調整含めて、即時に対応した。</li> <li>市担当課からの委託事業として、新体力テストを計2回実施した。</li> <li>市担当課からの委託事業として、アスリートスポーツ教室「ガンバ大阪08の安田理大選手によるサッカー教室」を実施した。</li> <li>市保健福祉課の事業である「うきうきせつウォーキング」において、講師の派遣や受付業務、告知などの協力を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>月次報告、年次報告、年次計画など遅滞なく提出していた。</li> <li>市責任者、担当者、指定管理者本社責任者及び担当者、全体育施設の統括責任者として毎月1回定例会議を実施して課題や情報、それぞれの要望事項、事業計画の進捗状況等を共有化して、風通しの良い関係性を築くことができていた。</li> <li>毎月、定例会にて事業実績報告（事業計画や稼働率の推移等）があり、稼働率アップのためのイベントを主催したり（ピククルボール体験会や味舌体育館祭り）、安田理大氏のサッカー教室を運営していた。</li> </ul>			
(3) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>労働基準法や施設に係る条例、協定書・仕様書にて義務付けられた事項を遵守し、業務を遂行した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>条例や協定書等に定められた基本事項について遵守していた。</li> </ul>			

(4) 個人情報保護		個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評 価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・個人情報保護に関する法令等を遵守し、利用者の個人情報を適正に管理した。 ・「情報セキュリティ研修」を実施し、職員の知識と理解の向上に務めた。 ・本部から定期的に個人情報保護士が訪問し、個人情報の管理について確認と指導を実施した。			・個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報を適正に管理していた。また、9月に全職員を対象に「情報セキュリティ研修」を実施していた。 ・指定管理者本社から個人情報保護士を各施設に派遣し、研修及び指導を行っていた。		
(5) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評 価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・緊急時の対応マニュアル、フローチャート、緊急連絡網を作成し、職員に周知徹底した。 ・全職員及び委託先の職員を対象に、避難訓練を年2回実施した。 ・全職員及び委託先の職員を対象に、普通救命講習を実施した。 ・非常用設備の点検及び動作確認を、法令または仕様書に基づき実施した。			・緊急時の対応マニュアル、フローチャート、連絡網を作成し、職員への周知をしていた。 ・避難訓練を各体育館、屋外施設2箇所（青少年運動広場、スポーツ広場）にて、それぞれ年2回（夏・冬）実施していた。その際に、非常用設備の点検・動作確認を行っていた。避難訓練に本市消防職員にも参加してもらい、より効果的な訓練が実施できていた。夏の開催時には、併せて普通救命講習も実施していた。		
(6) 指定管理料の適正化		市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。			
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・市担当課と協議し、適切な指定管理料を設定した。 ・直接雇用及び委託先の職員の人件費や光熱水費が高騰する中で、節電・節水の意識を徹底し、光熱水費においては縮減することができた。 ・物価高騰が続く中で、施設備品に関してはスポーツメーカーであるメリットを活かし、取引業者から通常よりも安価で購入するとともに、運営方法の見直しと工夫をすることで、事務費の縮減に取り組んだ。 ・軽微な修繕は安易に外注するのではなく、専門知識を持った職員により、自主作業にて実施した。また、10万円を超える修繕案件は2社以上から見積もりを取り、経費節減を念頭に業務を遂行した。			・市と協議し、適正な指定管理料を設定し、業務を遂行できていた。 ・物価高騰や最低賃金の改定等で経費が上がる中、節電・節水に努めたり、軽微な修繕は外注せずに、専門知識を持った職員による自主作業にて修繕を行ったり、経費削減に効果的な取り組みをしていた。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画		職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。			
指定管理者 評 価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・職員を新たに雇用した際には「接客対応及び業務研修」を都度行い、関係職員には「トレーニング研修」を実施した。 ・全職員に対して、「人権研修」「熱中症の症状への応急処置に関する研修」「情報セキュリティ研修」を実施した。 ・情報セキュリティ研修実施後はテストメールを送信し、研修の有効性を確認した。 ・トレーニング責任者より、サプリメントや体組成に関して他職員に指導する機会を設け、利用者サービス向上に繋げた。 ・アンケートでも職員の対応や身だしなみに関して、概ね好評価を得ることができた。			・新規職員に対し、「接客対応及び業務研修」を、トレーニングルーム配属者には、「トレーニング研修」を追加で実施していた。 ・全職員に対し、「人権研修」を実施していた。 ・専門性や技能向上を図るため、「サプリメント・体組成研修」を実施していた。		
(8) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評 価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	10点 /10点	市 評 価 理 由
・軽微な修繕箇所は専門の職員により直ちに改修を行い、安全にご利用いただけるよう対応した。 ・屋外施設には夏場の熱中症対策として、日よけのテントやミストシャワーを設置した。 ・初めてご利用になる方には職員が付き添い、設備や利用方法に関する説明を行った。 ・施設的美観維持と利用者マナー向上の為、施設周辺の定期的な見回りと清掃活動を実施した。 ・アンケートでは施設利用について、88%の方に「満足」「大変満足」「少し満足」と回答を得ることができた。 ・LINE、Instagram等のSNSを活用し、施設の空き状況やイベント情報をより多くの方に発信した。 ・開放DAYを実施し、気軽に施設を利用できる機会を設けた。 ・トレーニング室利用者へのストレッチ教室や、中高年層向けの歩行改善講座、市内の低年齢層の子どもやスポーツ少年団、中学校の野球部を対象にした野球教室を無料で実施した。 ・スポーツメーカーであるメリットを活かし、市場よりも安価でスポーツ用品の販売を行った。			・利用者アンケートでは、施設利用について、88%の方に「満足」「大変満足」「少し満足」と回答を得ていた。 ・空き枠を利用して、味舌体育館だけでなく、味生体育館でも「開放DAY（利用登録なしで様々なスポーツを体験できる）」を実施し、1人でも気軽に施設を利用し、スポーツができる機会を設けた。 ・実施計画書の4.自主事業におけるイベント実施計画にあるものに加え、更なるスポーツイベント（ピクニックボール体験会、野球教室、味舌体育館祭り等）を積極的に実施し、利用者が気軽にスポーツを始めたり、施設を利用できる機会を提供していた。また、このスポーツイベントがきっかけで新たに利用者同士でチームを作り、活動している方々が見受けられた。 ・スポーツ用品の卸の事業を実施している強みを活かして市民に対して一般の市場よりもかなり安価で物販を行っていた。 ・屋外施設には、日よけのテントやミストシャワーを設置し、夏場の熱中症対策をし、好評を得ていた。		

(9)	情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評 価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者アンケートを実施し、利用目的や曜日・時間の傾向、施設の設備や清掃に関する満足度、職員の対応や身だしなみに対する評価、その他要望について情報収集した。</li><li>・アンケートや利用者から直接いただいた要望は職員及び本部で共有し、優先順位を協議した上で、必要な物品の購入等改善を図った。</li><li>・他の運営施設での取り組み事例を収集し、有益な内容は当施設にも反映した。</li><li>・施設窓口で受けたご意見やご要望は連絡ノートに記録し、職員全員で共有するとともに、対応策を都度協議・検討した。例えば、体育館アリーナを仕切るネットを踏んで滑って転びそうとの利用者の意見を連絡ノートにて職員で共有し、代わりに卓球の防球フェンスを使用するように全スタッフに通達し、実施した。</li><li>・自主事業で実施している教室に特化したアンケートを実施し、現行の教室に関する満足度と、実施してほしい教室の調査を行った。例えば、「ぼっちゃり改善講座」を実施した際に参加者名にアンケートを行い、受講してみたい健康講座と受けやすい曜日・時間をヒアリングし、回答の傾向を踏まえて「姿勢改善」や「歩き方改善」など健康講座を、受講しやすい割合の高かった曜日・時間に開講した。</li><li>・自主事業のイベントでも適宜アンケートを実施し、参加者の満足度と希望するイベント内容の調査し、次回に向けた改善点を検証した。例えば、園児・小学生向けの自転車乗り方教室を実施した際に保護者を対象にアンケートを行い、概ね肯定的なご意見が多かったものの、参加者個々に対するフォロー・サポートが不十分というお声があり、また、実際に自転車にしっかり乗れるようになった割合も3割程度だった為、2回目教室開催時には、運営人員を増やし指導のフローを改善することで、乗れるようになった割合は7割に増え、アンケートでもより高い満足度となった。</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者アンケートを実施して、利用者ニーズや満足度の把握を行った。</li><li>・アンケート結果に加えて、他市の指定管理業務で収集した情報について、当市の施設でも参考にして取り組んでいた。</li><li>・普段から利用者と良好な関係性を築き上げることで、些細な要望を気軽に相談してもらい、細かな改善を行える体制が取られていた。</li><li>・新たにスポーツ教室参加者へのアンケートを実施し、市民サービス向上のために情報収集していた。</li></ul>		
(10)		情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評 価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"><li>・施設ホームページを運用して、利用方法やイベント情報を告知した。</li><li>・広報紙を活用して、主に自主事業の告知を行った。</li><li>・自主事業やキャンペーンのチラシを作成し、施設内の掲示及び関係各所へ配布した。</li><li>・LINE、Instagramを活用し、施設の空き状況やイベント情報をより多くの方に発信した。</li><li>・デジタルサイネージを活用し、写真や動画を使って教室やイベントの様子を分かりやすくPRした。</li><li>・施設利用に関する重要な情報を発信する際は、窓口での文面掲示と合わせて、直接利用者へ案内文の配布と口頭での説明を行った。</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>・市ホームページ、指定管理者ホームページ、予約システムホームページ、広報紙、市LINE等を活用し、市民に対して必要な情報を随時発信することができていた。</li><li>・LINE、Instagramを活用し、施設の空き状況やイベント情報をリアルタイムで情報発信していた。</li></ul>		
(11)		要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評 価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	10点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者からの要望・苦情に関しては、対応した職員から統括責任者、そして本部へと報告し、都度市担当課とも協議しながら、原則1週間以内に改善・回答した。</li><li>・設備や運用に関するご意見は積極的に収集し、安全に、そして快適に利用できるよう、改良・改善を図った。</li><li>・苦情・要望で挙がった案件はデータ及び連絡ノートに記録し、職員内で共有するとともに、重要案件については全施設に発信した。</li><li>・接遇接客研修により、苦情対応マニュアルを職員に周知した。</li><li>・カスタマーハラスメント対応マニュアルを職員に周知した。</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>・接遇接客研修にて、苦情対応マニュアルを全職員に周知していた。</li><li>・利用者からの要望は原則1週間以内、苦情は原則24時間以内に、迅速に対応できていた。</li><li>・過去の要望・苦情をデータで記録・分析し、季節ごとに必要な対応（樹木や草刈り）が早めにできており、同じ施設において、同様の苦情はなかった。</li><li>・苦情件数が、11件→8件に減っていた。</li></ul>		
◆維持管理（各3点）					
(12)		建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"><li>・仕様書に沿った施設・設備の保守点検を実施し、不具合箇所は速やかに修繕を実施した。</li><li>・年度計画に沿って修繕・清掃等を行うとともに、緊急性の高い修繕は市担当課と協議した上で、速やかに実施した。</li><li>・営繕専任の職員を雇用し、日常的に設備の保守を行うと共に、軽微な修繕は自主事業で行い、早期対応と経費節減に取り組んだ。</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者が安全で快適に施設を利用できるよう、計画的に建物・設備の保守や修繕、清掃等が、作成された年間計画に沿って行われていた。</li><li>・突発的な不具合箇所について、随時、市と協議の上、迅速な対応が取れていた。</li><li>・専門知識を持った職員が、細かな保守、修繕等維持管理を行い、その内容は、月1回の定例会にて報告があった。</li></ul>		

(13) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・備品台帳を整備・更新した。 ・施設点検記録・修繕履歴は適正に保管している。			・備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備され、年1回市に対して報告していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(14) 施設の稼働率			体育施設の稼働率の平均値が目標数値以上となっていたか。		
指定管理者 評 価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・目標平均稼働率68.0%に対し、実績68.8%と目標を達成した（目標比101.2%）			・利用の空き時間の対策を行いながら、目標の稼働率を達成できた。（目標比101.2%）		
(15) 自主事業の取組			自主事業の取組が実施され、市民サービスの向上につながったか。		
指定管理者 評 価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	10点 /10点	市 評 価 理 由
・事業計画書に沿って、各種スポーツ教室を実施した。 ・幼児向けの「体操教室」「キッズダンス」、小中学生向けの「バスケットボール教室」「テニス教室」、大人向けの「ヨガ教室」「ZUMBA教室」、高齢者向けの「健康体操教室」「ボディコンディショニング教室」など、幅広い世代が参加できる編成とした。 ・一部の教室は市内の総合型地域スポーツクラブ「せつつブルーウィングス」と協働し、地域に根付いた運営を行った。 ・前年度に引き続き、阪神タイガースとの共催による「タイガースアカデミー野球教室」を実施した。 ・サプリメント講習会、Inbody測定、スポーツ用品の販売など、市民の健康促進やスポーツを始めるきっかけづくりに取り組んだ。 ・バドミントンとテニスの大会を開催し、日頃の成果を発揮する場、他のチーム・選手と交流する場、地域の競技力向上に繋げる場を提供した。また、屋外施設で予定していたシニア向けのグラウンドゴルフ大会は、時期や酷暑を考慮して、屋内での卓球大会に変更して実施した。 ・「スポーツ×笑い」のイベントとして、元阪神タイガースの井川慶選手と、野球大好き芸人のかみじょうたけしさんを招聘し、小学生から一般の方を対象に、「野球教室&トークイベント」を実施した。 ・「プロ野球6球団のジュニアチームコーチ総勢18名による野球教室」を、市内の野球未経験の子ども、スポーツ少年団、中学校の野球部を対象に無料で実施した。 ・ニュースポーツとして注目を集める「ピックルボール体験イベント」を小学生から一般の方向けに開催した。 ・施設職員の技能を活用し、子ども向けの「自転車乗り方教室」、中高年層向けの「歩行改善講座」「ぼっちゃり体質改善講座」を実施した。 ・地域活性化や家族・友達との思い出づくりを目的としたイベントとして、スポーツや緑日など15のブースで楽しめる「春休み味舌体育館まつり」を開催し、想定を大きく上回る450名が来館した			・「定期スクール」…幼児向けの「体操教室」「キッズダンス」、小中学生向けの「バスケットボール教室」「テニス教室」、大人向けの「ヨガ教室」「ZUMBA教室」、高齢者向けの「健康体操教室」「ボディコンディショニング教室」など、幅広い世代が参加できる、21個の定期スポーツスクールを実施し、市民へ健康増進の機会を提供していた。 ・「スポーツイベント」…年度当初は6個のスポーツイベントを計画していたが、計画数以上の21個のイベント（バドミントン大会、テニス大会、野球教室、ピックルボール体験会、子ども自転車教室、歩き方改善講座、味舌体育館まつり等）を実施し、目標達成率は、110%以上であった。どのイベントも空き時間を利用したり、対象別のイベントを計画したりと創意工夫があるものであった。各イベントに多数の市民の参加があり、満足したとの声が多くあった。		
(16) 市民の健康増進への取組			トレーニングルームの活用や、研究機関等との連携により、市民の健康づくりが推進できていたか。		
指定管理者 評 価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	10点 /10点	市 評 価 理 由
・トレーニング室の目標利用人数の28,000人に対して、利用実績は28,449人と目標を上回る結果となった（目標比101.6%） ・トレーニング室には常時1名以上の職員を配置し、安心して利用できる環境を整えるとともに、初回講習会を実施し、使用上のルールを周知徹底するなど、安全な利用に取り組んだ。 ・パーソナルトレーニングを行い、個別で悩みの解消や目標の達成に向けたトレーニング方法の指導を行った。 ・市担当課より新体力テスト測定業務を受託し、市民の健康調査及び、健康づくりの促進を図った。また、測定結果に対する説明会を後日開催し、体力向上の為に具体的にどのような運動が最適かを講習した。 ・自主事業において主にシニア層の健康づくりを目的とした「健康体操教室」「歩行改善講座」「腰痛対策講座」等を実施した。 ・羽立工業（株）と静岡大学が共同研究・設定した「自立体力全国検定」を実施し、身体調整や姿勢変換能力等の測定を行った。 ・市保健福祉課の健康事業である「うきうきせつつウォーキング」において、講師の派遣や受付業務、告知などの協力を行った。			・トレーニング室の目標利用人数の28,000人に対して、利用実績は28,449人と目標を上回っていた（目標比101.6%）。 ・初回講習会やパーソナルトレーニングに加え、サプリメント講習会やトレーニング室利用者へのストレッチ教室を無料で実施し、多方面から市民の健康づくりを支援していた。 ・市からの委託事業である「新体力テスト測定業務」では、計測に加え、計測後に、自主事業として、今後のトレーニング方法等の講座を実施し、今後の健康維持・増進のアドバイスをしていた。 ・保健福祉課と連携し、夏場（7～9月）の「うきうきせつつウォーキング」イベントの委託を受け、講師の派遣や受付業務、告知などの協力をを行い、市民の健康づくりを推進していた。 ・羽立工業（株）と連携し、羽立工業（株）と静岡大学が共同研究・設定した「自立体力全国検定」を実施し、市民対象に身体調整や姿勢変換能力等の測定を行い、市民の健康把握に役立てた。		



# 指定管理者評価シート（令和6年度）

## 1. 施設の概要

施設名	温水プール	全体評価
施設設置目的（条例）	市民の健康と体力向上に寄与する（摂津市立温水プール条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A  77点  (100点)
指定管理者名	シンコースポーツ・日本管財グループ	
指定管理期間	令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日	
担当部課	生活環境部文化スポーツ課	

## 2. 施設利用者数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
温水プール	76,890人	70,862人 (-7.8%)				

## 3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	32,000千円	53,845千円 (68.3%)				
利用料金	47,208千円	48,569千円 (2.9%)				

## 4. 評価項目

◆管理運営体制（各5点） ※(1)(3)(6)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・定期的なミーティングやOJT研修等で、「利用者の目的や特性に応じて活動を支援する」を含んだ基本方針の共有を行い、施設の設置目的を効果的に達成できるように取り組んだ。		・「市民のスポーツの推進を図り、もって市民の健康と体力向上に寄与する。」という設置目的を達成するために、「公平・平等・公正な運営」、「安全・安心な施設管理」、「地域との協働・連携」など8項目を基本方針として定めていた。 ・館長をはじめ勤務するすべての職員が定期的なミーティングや研修で適宜基本方針の共有や確認を実施し、全員が理解し行動していた。			
(2) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・所轄課と連絡調整会議を月1回実施し、情報交換や取組の進捗報告等を行った。 ・緊急性の高い案件は、関係機関との調整や、必要に応じて協議を行い、迅速に対応した。 ・利用者の要望には、所轄課と迅速に連絡調整を行い、共通認識を持った上で回答した。		・温水プール運営上の課題や情報を共有する場として、市と指定管理者で定例会議を毎月実施していた。 ・定例会議以外でも、緊急対応をはじめ施設運営上、担当課に報告、相談すべき事項については温水プール総括責任者から逐次連絡があり、迅速に対応していた。			
(3) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・大阪府遊泳施設条例や労働基準法などの関係法令を遵守した。 ・施設に係る条例、協定書・仕様書で義務付けられた事項を遵守し、適切な運営管理を行った。		・温水プール条例や関係法令、協定書の内容を遵守していた。			



(4) 個人情報保護		個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	5点 /5点	市 評 価 理 由
・ 社内の個人情報保護の取扱いマニュアルを活用し、教室参加者や一般利用者の個人情報を施錠できるスペースにて適正に管理した。 ・ プライバシーマーク基準に沿った運用を実施した。 ・ 社内研修システムで、個人情報保護法についての研修を全職員を対象に3月に実施した。			・ プライバシーマーク基準に沿った運用を実施し、利用者の個人情報が適正に管理されていた。 ・ 全スタッフを対象に、個人情報保護研修を実施していた。 ・ 「講ずべき安全管理措置の内容」に基づき事故予防策や事故対応策を策定し、必要なタイミングで個人情報を利用・更新・削除を実施し、利用者の個人情報を適正に管理していた。		
(5) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・ 応急処置や心肺蘇生を行う「ファーストエイド研修（CPR研修）」、プールでの溺者を想定した「プール内からの引き上げ救助訓練」、火災や地震を想定した「消防訓練」を実施した。			・ 非常時・緊急時・災害時の連絡体制を構築していた。 ・ 「ファーストエイド研修（CPR研修）」等を実施していた。 ・ 年2回防火・消防設備点検を実施し、非常用設備（非常灯、消火設備等）の動作を確認していた。		
(6) 指定管理料の適正化		市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。			
指定管理者 評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・ 市と協議し指定管理料を設定した。 ・ 冷房の設定温度を1度高く、暖房の設定温度を1度低く設定し、経費削減に努めた。 ・ 設備機器の稼働時間を調整する等無駄のない運用を実施し、光熱水費の削減に努めた。			・ 適正な指定管理料を設定するにあたり、近年の収入や支出の実績額を考慮し、市と指定管理者で協議した上で指定管理料を設定していた。 ・ 冷暖房の温度を適切に調節し、光熱水費を当初予算額に対し760万円程度（36%程度）削減した。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画		職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。			
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	5点 /5点	市 評 価 理 由
・ 社内研修システム（オンライン学習）でOJT研修を実施した。 ・ 受付スタッフを対象とした「接客研修」や、全職員を対象とした「人権研修（ハラスメントについて）」を実施した。 ・ プール監視員を対象とした「プールガード研修」、「救助研修」、「CPR研修」、プール指導員を対象とし年2回の「指導研修」を実施した。			・ 全スタッフを対象に「人権研修（障害のある人と人権）」について、「危機管理（防災）研修」、「個人情報保護研修」を実施していた。 ・ 全スタッフを対象に「ファーストエイド研修（CPR）」を実施するとともに、受付スタッフを対象に「接客研修」、プール監視員を対象に「プールガード研修」、「救助研修」、プール指導員を対象に年2回の「指導研修」実施するなど、職種ごとに専門性や技能の向上を図るための研修を実施していた。		
(8) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・ 例年受講可能人数を上回る申込みがある教室の受け入れ枠を増やした。 ・ コロナの影響で中止していたラウンドフィットネスを再開した。 ・ 年間を通して、利用者のニーズに合わせた物販を行い、サービス向上に取り組んだ。			・ 漏水による場内プールの臨時休場に係る期間を除き、水泳教室等の指定管理業務を計画通りに実施していた。 ・ ヨガ教室等で研修室を有効活用したりするなど、利用者サービス向上のための取組を計画通りに実施していた。 ・ 次年度の事業計画書に指定管理業務の改善等に係る具体的な方法を示し反映していなかった。		
(9) 情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	10点 /10点	市 評 価 理 由
・ 投書用ボックスをロビーに設置し、投書された意見、要望等は速やかに対処した。 ・ 一般利用者や教室受講者向けに、満足度把握のためのアンケートを実施した。 ・ QRコードを読み込み、Webでアンケートに回答できるようにした。			・ 専用フォームを作成・QRコードを利用者に配布しアンケートを実施し、利用者のニーズや満足度などの把握に取り組んでいた。 ・ 収集した情報・把握したニーズを基にプール用具の追加購入や備品の更新を実施した。		

(10) 情報発信		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・水泳教室や自主事業等の情報を、ホームページを利用して発信した。 ・複数の幼稚園に依頼し、保護者向けに水泳教室のチラシを配布した。 ・市民に水泳教室のチラシをポスティングする等の積極的な広報活動を実施し、利用者の増加を目指した。			・お知らせ等があった際は市広報紙やホームページに内容を掲載し、リアルタイムに広く情報発信した。 ・ユニバーサルデザインを採用し、誰もが見やすく、使いやすいホームページを運用していた。		
(11) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・要望、苦情が発生した際は迅速に市と調整し、共通認識を持ったうえで利用者へ回答した。			・苦情対応マニュアルを整備していた。 ・要望や苦情が発生した際は迅速に市に報告し、必要な対応を実施していた。 ・路上駐車に係る苦情について、利用者への注意喚起など再発防止策を実施していなかった。		
◆維持管理（各3点）					
(12) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・法定点検及び保守点検を適切に実施した。 ・日常的な施設衛生管理の徹底のみならず、設備の故障・修繕時は迅速に対応し、運営に支障が出ないように努めた。			・施設・設備の維持管理（保守点検）を実施し、定例会で市に報告していた。 ・不具合箇所等の修繕について、具体的な修繕計画を、市と協議の上作成し、計画的に修繕を行っていた。		
(13) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・書類及び日誌、報告書等の整理を行った。 ・各種業務に付随する点検記録や整備・修繕の履歴等を適正に保管した。			・備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備、修繕等の履歴などを適正に保管、整備し、市へ報告していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(14) 利用者総数		利用者総数が目標値を達成していたか。			
指定管理者 評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・一般利用者数は臨時休館の影響もあり昨年度対比92%(-2,173人)となった。 ・教室参加者も同様に臨時休館の影響があり昨年度対比92%(-3,575人)となった。 ・修正後年間目標の70,583人（修正前77,000人）に対し、70,862人の利用者数となった。			・漏水による場内プールの臨時休場による影響で、一般利用者総数は28,234人となり、前年度の30,687人より2,453人減少したが、臨時休場を除く月平均は、2,566人と前年度の月平均2,557人を上回った。 ・教室参加者数は42,628人となり前年度の46,203人より3,575人減少したが、月平均は3,875人となり前年度の3,850人から上昇した。 ・当初の年間利用者数の目標は令和5年度までの実績値から77,000人（12か月分）としていたが、設備不良で約1か月間臨時休場をしたため70,583（11か月分）人に修正した。令和6年度の利用者数実績は70,862人となり、修正後の目標に対し達成率100%となった。		
(15) 自主事業の取組		利用者の健康づくりや技術向上、利用者の利便性向上に資する自主事業を計画し、実施できたか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・子ども教室の増設やヨガ教室、キッズダンス、パーソナルレッスンの自主事業を実施した。			・ヨガ教室、パーソナルレッスンやラウンドフィットネスを実施したり、プール用品等の物販を実施したりし、計画通りに事業計画書に記載の事業を実施していた。 ・3月に行ったアンケートで、自主事業を含めた教室やプログラムの内容・指導方法などが充実しているかを問う質問項目において、「そう思う」等の肯定的な回答が約8割を占めており、自主事業の実施により市民満足度向上につながっていた。		

(16) 利用者の利便性向上		利用料の支払いや水泳教室の申込、施設からの連絡等について様々なツールを用いて対応するなど利用者の利便性向上に務めていたか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・はがきやWebから教室の申込ができるように対応した。 ・HPやメール、電話など複数のツールを用いて施設から連絡を行い、利便性向上に努めた。			・水泳教室の申込について、ハガキによる申込やホームページからの申込など、複数のツールを用いて実施していた。 ・施設からの連絡はホームページ・メール・電話など、複数のツールを用いて実施していた。		

# 指定管理者評価シート（令和6年度）

## 1. 施設の概要

施設名	摂津市民文化ホール	全体評価
施設設置目的（条例）	市民に文化に関して理解と関心を深める場を提供し、もって文化の向上に資する（摂津市民文化ホール条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A  76点 (100点)
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日	
担当部課	生活環境部文化スポーツ課	

## 2. 施設利用件数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
摂津市民文化ホール	4,073件	3,782件 (-7.1%)				

## 3. 貸室稼働率

※下段（ ）：前年度増減

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
摂津市民文化ホール	35.6%	33.0% (-2.6%)				

## 4. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	135,980千円	140,339千円 (3.2%)				
使用料	6,022千円	5,959千円 (-1%)				

## 5. 評価項目

◆管理運営体制（各5点） ※(1)(3)(6)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・各職員が施設の運営方針を把握したうえで、利用者の年齢層やニーズに合った事業展開・運営を行った。 ・施設の設置目的に基づいた基本方針や事業内容をホームページのトップページに掲載し、利用者への周知を図った。		・職員が施設の設置目的及び基本方針を理解し、事業展開・運営を行っていた。 ・市民に文化活動の場を提供し、文化の充実と向上を図る、という施設の設置目的をホームページトップに掲げ、周知にも努めていた。			
(2) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・毎月の定例会議を実施するとともに、必要に応じて市へ出向き、施設及び実施事業の進捗状況や予定について連絡・報告するなど情報共有を行った。 ・日常業務で発生した案件や緊急を要する場合は都度連絡し、迅速に対応したうえで、市から指示があった場合は指示に沿って対応を行った。		・毎月の定例会議で、施設及び実施事業の進捗状況や予定について連絡・報告するなど、市と情報共有していた。 ・日々発生する個別の案件は、都度連絡し、対応について市と協議・調整し対応していた。 ・月次報告、年次報告、年次計画など遅滞なく提出していた。 ・指定管理料の執行率、職員勤務状況等を含んだ中間報告は実施していなかった。			

(3) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・条例や協定書、仕様書に定められた事項を遵守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど、適切な施設の管理運営を行った。			・条例や協定書を遵守し、適切な管理・運営を行っていた。 ・法令に基づき、施設及び設備の点検を行い、点検結果を提出していた。		
(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・申請書等、個人情報の含まれる書類の保管庫には施錠し、複数人による多重チェックを行う等、適切な管理を実施した。			・個人情報管理者を置き、個人情報が含まれる書類について適切な管理を行っていた。		
(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・防災非常招集連絡表を作成し、施設内に掲示するとともに、市へ提出し、施設管理者として使用者の安全を確保できるよう適切な体制を確率している。 ・施設利用者の安全を確保するため、年2回の消防避難訓練を実施するとともに、対応マニュアルに基づき非常事態に備えた。			・防災非常招集連絡系統表を作成し、緊急時の連絡体制を整備していた。 ・非常時の対応マニュアルに基づき、年2回の消防避難誘導訓練を実施していた。		
(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設と共に総合契約を締結することにより、契約にスケールメリットを持たせることで経費雪原を図り、効率的な施設の運営に努めた。 ・施設利用がない時間帯については、職員がロビーの空調や照明を消すなど、利用状況に合わせた節電に努めた。			・適正な指定管理料を設定するにあたり、近年の収入や支出の実績額を考慮し、市と指定管理者で協議した上で指定管理料を設定した。 ・空調や照明を適切に調節し、光熱水費を当初予算額に対し234万円程度削減した。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・職員の資質向上のため人権研修、接遇研修を実施した。 ・ホール設備の基本的な知識を得るため、またその知識を定着化させるため、研修を行った。			・「人権研修」「接遇研修」を実施した。 ・職員の専門性、技能の向上のため、「舞台技術研修」を実施し、利用者からの基本的な質問に対応できるよう、職員の資質向上及び市民サービスの向上に努めていた。		
(8) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・利用者から施設の使用目的、使用日、予算、参加人数などを聞き取り、研修等で得た知識を活用し、効率的な貸館の利用方法や管理公社が管理する他の施設を含めての適切な施設を提案する等、利用者目線に立ったサービスの提供と向上に務めた。 ・利用者アンケートで要望のあった、予約システム等のシステム化を令和7年度実施を目指し取り組んだ。			・施設の特徴や設備、備品等についての知識や研修で得た舞台照明や音響操作の知識を活かし、利用者のニーズに合った貸室や備品の利用方法等を提案していた。 ・利用者アンケートの要望に応じるため、令和7年度からの公共施設予約・案内システム利用開始に向けて市と協議・調整していた。		

(9) 情報収集（アンケート等）			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評 価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・利用者アンケートで要望のあった施設予約のシステム化を、令和7年度実施に向けて取り組んだ。 ・実施したすべての事業でアンケートを実施し、利用者の属性とニーズを把握することで、その後の施設管理と事業企画に反映させた。			・施設利用者やイベント参加者へのアンケート等によりニーズを把握し、施設や事業運営に反映していた。 ・施設運営やイベントの参考とするため、他市の同用途施設の取組事例等について、ホームページの閲覧や問い合わせによる情報の収集に努めていた。 ・利用者アンケートを実施し、その中で利用の要望があった公共施設予約・案内システムについて、早期に利用開始できるよう市と協議・調整していた。		
(10) 情報発信			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評 価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・広報紙や広報板での情報提供を中心に管理公社独自のホームページを活用し情報発信を行った。 ・X（旧twitter）やLINEを活用し、施設やイベントの最新情報をリアルタイムで発信した。 ・ポスター、チラシのデザインも対象になる年代に合わせたものを作成するとともに、「見やすさ」を意識してデザインを行った。			・広報紙、管理公社のホームページ、X（旧twitter）を活用し、施設及びイベントの情報を発信していた。 ・チラシの内容について、QRコードを掲載したり、想定した対象者の目に留まりやすいキャッチーなものとなるようデザインしたりするなど、工夫して作成していた。		
(11) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評 価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	10点 /10点	市 評 価 理 由
・利用者からの要望・苦情があった場合、対応マニュアルを活用した上で、職員間で相談・情報共有を行い、責任者が指示を出せる環境を作り迅速な対応を心掛けた。 ・職員が同じ対応ができるよう、過去の事例を確認できる書類を作成し、閲覧できるようにした。 ・職員間で解決できない苦情や要望については、市に速やかに状況を報告・相談し対応するよう努めた。 ・特筆すべき苦情がなかった。			・利用者からの要望・苦情について、対応マニュアルを活用し、職員間で情報共有のうえ、迅速な対応に努めていた。 ・過去の要望や苦情は、その事例と対応策についてデータで記録するとともに、窓口記録簿を備え付け、必要な際には確認ができるようにし、再発防止に努めた結果、苦情がなかった。		
◆維持管理（各3点）					
(12) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・施設の不具合や修繕が必要な箇所が発生した際には、随時市へ報告を行い、対応方法や情報の共有を行った。 ・定期的な施設点検や清掃を実施する等、利用者に安心安全に利用していただけるよう、施設の維持管理を行った。			・定期的に清掃、施設点検を実施し、適切に施設を維持管理していた。 ・毎月の定例会議にて、施設の不具合や必要な修繕などがあれば報告し、予算措置等必要な対応の相談や情報共有をしていた。 ・経年劣化が進む設備について、改修履歴、耐用年数、次回修繕時期、修繕見積金額を記載した具体的な修繕実施計画を作成していた。		
(13) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・施設の備品台帳の整備、修繕や保守点検の履歴をデータ化し効率的に施設を管理した。			・備品台帳の整備、修繕履歴のデータ化等の施設管理情報を更新し、適切に管理していた。 ・指定管理料で購入した備品を市に報告するなど、適切に管理していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(14) 文化ホール事業入場者数等			市の文化振興計画に即した目的の事業を開催できているか。 事業目的及び費用対効果に合致した入場料、集客目標を設定し達成できているか。		
指定管理者 評 価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・文化ホール事業のチケット販売枚数は2,855枚で販売率は93.6%であった。 ・アンケートで「よかった」と回答された方は84.1%であった。			・参加費を伴う事業の入場者数の実績は2,855人で、のべ座席数に対する入場者の割合は93.6%であった。 ・来場者アンケートで「よかった」と回答した人は84.1%となった。		

(15) 施設の稼働率			文化ホールの稼働率の平均値が目標数値以上となっていたか。		
指定管理者 評価	4点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設全体の稼働率は33.0%で目標の34.5%には達せず、達成率は95.7%であった。</li> <li>利用人数は71,238人で昨年度の70,203人より1,035人の増で前年度比101.5%であった。</li> <li>展示室と第2会議室の稼働率が依然として低いので、ご利用いただきやすい環境を整えることが必要であるとする。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>計画目標34.5%に対し実績は33.0%であり、目標達成率は95.7%となった。</li> </ul>		
(16) 自主事業の取組			自主事業の取組が実施され、市民サービスの向上につながったか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>コミュニティプラザ1階のレストラン「アザレア」を会場に飲食を楽しむながらのコンサートを実施した。</li> <li>前売り券を軽食とワンドリンク付きのチケットにし、チケット料金を押さえることで購入していただきやすい環境を作った。</li> <li>軽食無しのチケットを当日券として販売することで、より多く集客を目指した。</li> <li>アンケートで「よかった」と回答された方は82.8%であった。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>当初の計画では自主事業の予定はなかったが、年度途中に新規で自主事業を計画し実施した。</li> <li>来場者アンケートで「よかった」と回答した人は82.8%となった。</li> </ul>		

# 指定管理者評価シート（令和6年度）

## 1. 施設の概要

施設名	葬儀会館（せつつメモリアルホール）	全体評価
施設設置目的（条例）	市民に葬儀等を行うための施設を提供する（摂津市立葬儀会館条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A  81点 (100点)
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日	
担当部課	生活環境部市民課	

## 2. 施設利用件数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
葬儀会館（せつつメモリアルホール）	141件	152件 (7.8%)				

## 3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	40,202千円	46,732千円 (16.2%)				
使用料	12,682千円	14,634千円 (15.4%)				

## 4. 評価項目

◆管理運営体制（各5点） ※(1)(3)(6)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・公の施設の指定管理者として職員が施設の設置目的と運営方針を十分理解するとともに、施設の設置目的に適合した、公平公正な運営を行った。		・事業計画書に記載の基本方針について、職員が理解しており、利用者へのサービスの向上に努めていた。 ・公営葬儀場としての重要な役割を認識し、葬儀会館を取り巻く社会情勢が変化する中、公平公正に運営し、適切に管理運営していた。			
(2) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・月1回、市との連絡会議を実施するとともに、必要に応じて施設に勤務する職員及び公社事務局の職員が市へ出向き、施設の状況や課題を報告・相談する等情報共有した。 ・緊急を要する事象については、迅速に対応した上で速やかに市に報告し、市から指示があった場合は指示に沿って対応した。		・毎月の報告は、遅滞なく適切に実施していた。 ・市と管理公社事務局は、月1回連絡会議を実施し、情報共有していた。 ・各設備の点検実施及び修繕工事に伴うメモリアルホールの利用制限等に向けて、市と十分な調整を行い、着手から完了まで安全・円滑に進めることができた。			
(3) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・施設の特長性を踏まえ、24時間体制での会館運営など条例・協定書・仕様書等の規定を遵守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど適切な管理を実施した。		・労働関係法令、条例、仕様書等の基本事項を遵守し、施設の目的に沿った管理運営を実施していた。			



(4) 個人情報保護		個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評 価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・パソコンや申請書等、個人情報が含まれる書類の保管庫には、業務終了時に鍵をかけることを徹底し、適切な管理を行った。また、各式場へ移動する際など職員が席を外すときは事務室の施錠を徹底した。			・個人情報が含まれる申請書等は、適切に保管庫に収納し、業務終了時には保管庫の施錠を徹底していた。 ・施設の巡回や設備点検等で事務所を空室にする際は、施錠を徹底し、個人情報の適切な管理に努めていた。		
(5) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評 価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・防災非常招集連絡系統表を作成し、非常時や緊急時の連絡体制を確立していた。 ・避難誘導や通報、消火訓練等を年2回実施し、対応マニュアルに基づき非常事態に備えていた。 ・水害が懸念される際は、緊急避難場所として機能するよう市と連携していた。 ・非常時に備え、AEDのインジケーターの点灯確認等を毎日実施していた。			・防災非常招集連絡系統表を作成し、非常時や緊急時の連絡体制を確立していた。 ・避難誘導や通報、消火訓練等を年2回実施し、対応マニュアルに基づき非常事態に備えていた。 ・水害が懸念される際は、緊急避難場所として機能するよう市と連携していた。 ・非常時に備え、AEDのインジケーターの点灯確認等を毎日実施していた。 ・東側エレベーターの不具合が発生した際は、直ちに利用者の安全確保の措置を行い、保守業者への緊急修繕依頼の手配をするなど迅速に対応していた。		
(6) 指定管理料の適正化		市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。			
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・事業計画書、収支計算書に基づき、市と協議した上で適正な指定管理料の設定がされた。 ・経費節減を念頭に外部委託業務を管理公社が管理する他の施設と共に総合契約を締結することで契約にスケールメリットを持たせ、効率的な施設の運営を行った。 ・軽微な修繕は、職員が行うことで、修繕費を削減した。			・指定管理料の設定に関しては、市と十分な協議が行われ、必要な事業の精査と経費削減を考慮された内容となっていた。 ・外部委託業務は他の施設と合わせて、長期契約を行い、経費の削減に努めていた。 ・施設点検で発見した軽微な修繕箇所は、可能な限り職員が修繕することで経費削減に努めていた。 ・施設の利用状況に応じて、照明の調整や空調設備の温度設定の調整等経費削減に努めていた。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画		職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。			
指定管理者 評 価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・自己研鑽に加え、外部講師によるカスタマーハラスメント研修とCS向上研修を実施した。			・カスタマーハラスメント研修の実施により、対応スキルの向上と職員の意識変化・知識向上につながっていた。 ・CS向上研修の実施により、利用者の満足度を高めるための施設運営につながっていた。		
(8) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評 価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・定期的な施設点検において発見された破損箇所については、利用者の利便性向上を目的として、簡易な修繕や設備の更新等を実施した。 立体駐車場の解体工事による当該駐車場を閉鎖に伴い、施設をご利用いただく皆さまが安全かつ安心して来場できるよう、幹線道路からのアクセス動線や周辺の民間駐車場の所在地を含めた「施設駐車場案内図」を更新し、市のホームページに掲載を行った。			・市ホームページに掲載している「施設駐車場案内図」について、利用者が安全かつ円滑に施設を利用できるよう、内容を見直し、分かりやすい表示となるよう更新を行っていた。 ・日々の施設内点検を通じて汚れや破損などを早期に発見し、式場のカーテンや控室のふすまを新調するなどの対応を行い、施設利用者へのサービス向上に努めていた。		

(9) 情報収集（アンケート等）			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・葬儀業界の動向把握や葬儀事業者とのコミュニケーションを密にする事による利用者ニーズを把握することで、今後の会館運営の参考になる情報収集（葬儀形態、費用等）を積極的に行った。 ・アンケートで指摘があった通夜後の警備対策について、新たな入退出管理方法などの情報収集を実施し、改善案を検討に着手。			・施設利用者アンケートを実施し、利用者のニーズや要望を取りまとめ、設備の改修等を行うなど利用者のニーズに応えていた。 ・葬儀事業者と直接コミュニケーションを取ることで、利用者ニーズや事業者の取組等の把握に努め、施設運営に役立てていた。		
(10) 情報発信			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・市民や新規の市外葬儀社からの問合せに対し、詳細に会館説明を行うとともに見学を促し、会館の特徴・魅力等を発信した。 ・利用者に正確な情報を発信するため、パンフレットの内容に変更が生じた場合は速やかに修正し、市や会社のホームページも変更した。			・葬儀会館に関する市民からの相談に対して親切丁寧に説明を行い、葬儀会館の魅力や特徴を伝えていた。 ・市と協議のうえ、葬儀会館の利用に関する情報を葬儀予約システムのお知らせ欄に掲載することで、葬儀業者への周知を行った。		
(11) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・利用者から要望や苦情があった場合には、当公社で対応できるものは適切かつ迅速に対処し、日誌にその内容を記載した。これにより、職員間で内容を共有でき、その後、同様な事項に対し、統一的な対応ができた。市へは連絡会議で報告した。 ・要望や苦情等は、公社内で共有するとともに、適宜市へ報告、相談して指示を受け、協力して速やかに適切に対処した。			・利用者からの苦情や要望等を、管理公社事務局及び斎場職員、葬儀会館職員で情報共有し、迅速に対応できる体制を確立し、処理内容は、全て記録し、適宜市へ報告していた。 ・葬儀終了後、施設周辺にごみやたばこのポイ捨てが見受けられ、近隣住民より苦情が寄せられた。これを受けて、速やかに清掃対応を行うとともに、葬儀業者と事前打合せを十分に行うなど、再発防止に努めていた。		
◆維持管理（各3点）					
(12) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・建物及び設備の保守点検を年初計画に沿って実施した。突発的な修繕が発生した場合、速やかに対応できる業者とスケジュールを調整し、短期間での修繕を行った。なお、点検、修繕の結果は市に連絡会議で報告した。 ・敷地内の清掃業務を外部委託し、毎日清掃することで、清潔性を維持した。 ・経年劣化に伴い、地下駐車場の泡消火設備の更新および修繕、消火剤の入れ替えを実施した。併せて、駐車場案内看板の更新も行い、施設利用者の皆さまがより安全・安心してご利用いただける環境を整備することができた。			・建物、設備の保守点検及び修繕を市と協議の上、計画どおり実施し、結果について市へ適切に報告していた。 ・日頃から施設を清潔な状態に保ち、施設内外の清掃が行き届いていた。 ・市が実施した公共施設点検の際には、施設の状態に対する詳細な報告と具体的な修繕案を施設側から提案していた。 ・葬儀会館に係る工事の打合せ協議に参加し、施設側から要望や提案が行われ、スムーズに工事及び修繕を完了することができた。		
(13) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・施設の備品台帳を整備するとともに、各種点検、物品購入、修繕等の記録をファイルし、保管した。 ・毎日の出来事をフォーマット化した記録用紙に記入し、それらをまとめて日誌として保管した。			・施設の備品台帳は、備品の更新や追加、廃棄に合わせて適宜更新されており、適切に保管されていた。 ・施設の点検記録や修繕履歴等をデータで管理するとともに、年1回市へ報告していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(14) 葬祭等に関する知識等			墓地、埋葬等に関する法律は元より葬祭等に関する深い知識を保有し、利用者等に適切なアドバイスを行うことができたか。		
指定管理者 評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・葬儀会館の職員間だけでなく、斎場職員と知識や情報を共有、連携して、全ての葬儀会館職員が同様のサービスを提供し、厳粛で丁寧なセレモニーを実施できるよう努めた。 ・葬儀業者へのヒアリング等を通じ、接客での注意点、葬儀の進め方、宗派の違いによる飾り等の知識を習得した。			・斎場の職員と情報を共有し、葬祭業務を一体的に運営していた。 ・宗派によって葬儀に対する考え方等の違いがある中、これまでの葬儀会館の管理業務経験を活かし、利用者の立場に立った接客により、ご遺族の心情に十分配慮した接遇を行っていた。		

(15) 式場・ホール等の快適性			清掃等が行き届き、来場者が不安感・不快感を抱くことなくセレモニーが実施できていたか。スペースの有効活用や快適性向上の提案等がなされているか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が安心して利用できるように、式場・ホール等を常に清掃して清潔に保ち、施設利用者の快適性の向上に努めた。</li> <li>・新規業者や市民等の見学の際、パーティーションを活用する事で式場の広さの変更やメモリアルコーナーの設置等様々な事ができる事を説明した。</li> <li>・冷暖房の設定管理や設備等を適切に配置することにより、セレモニーを円滑に執り行うことができるよう対応した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設における日常・定期清掃を行い、快適な環境を維持していた。</li> <li>・日頃から施設周りの点検を実施し、利用者の導線において不具合が発見された際は、改善するなど対応していた。</li> <li>・施設内外の清掃が行き届いており、季節に応じて冷暖房を適切に設定するなど、利用者が快適に施設を利用できるよう心掛けていた。</li> </ul>		
(16) 交通整理等の安全対策			大型葬儀等を実施する際に、会葬者の車両等を適切に誘導し混乱を防ぐことができていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	10点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の入口、駐車場出入口、駐車場への通路など、各所に誘導整理員を配置して車両等を適切に誘導し、事故等のないよう対応した。</li> <li>・大型葬儀では、誘導整理員を増やし、有効な配置を考え、適宜事務所と連絡を取り、トラブルなく車両や歩行者を安全に誘導した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・大型葬儀が執り行われる場合、施設予約の際に葬儀業者と十分に事前打ち合わせを行い、警備会社と連携し誘導整理員を追加配置をするなど参列者の混乱防止や歩行者の安全確保及び車両事故防止、不法駐車対策に取り組んでいた。</li> <li>・立体駐車場解体工事に伴う閉鎖により、施設の駐車台数に制約がある中で葬儀業者と十分な打ち合わせを行い、利用者への周知を行っていた。結果、利用者の車両が駐車場でできなかった場合も、親切丁寧な対応を心掛けトラブルはなかった。</li> <li>・立体駐車場の閉鎖に伴い、近隣民間駐車場の掲載と利用者が安全に通行できるように配慮した「メモリアルホール駐車場案内」のHP更新を行っていた。</li> </ul>		

# 指定管理者評価シート（令和6年度）

## 1. 施設の概要

施設名	摂津市斎場	全体評価
施設設置目的（条例）	火葬を執行する施設の管理運営（摂津市斎場条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A  79点 (100点)
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日	
担当部課	生活環境部市民課	

## 2. 施設利用件数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
摂津市斎場	1,216件	1,362件 (12.0%)				

## 3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	34,419千円	40,259千円 (17%)				
使用料	24,867千円	29,670千円 (19.3%)				

## 4. 評価項目

◆管理運営体制（各5点）※(1)(3)(6)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・職員が市の設置目的と運営方針を理解し、日々の斎場業務を適切かつ適正に行うことができた。 ・基本方針についても月に1回行う定例会議に出席し、職員間で情報共有を図りながらよりよい斎場運営を行うことができた。		・事業計画書に記載の基本方針について、職員が理解しており、利用者へのサービスの向上に努めていた。 ・公営火葬場として開設された斎場の役割を認識し、利用者に対して平等で公平な対応を行い、安心安全に施設を利用することができるよう心掛け、適切に管理運営していた。			
(2) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・日々の斎場運営の報告事項や火葬炉の機械の故障など適切に報告を行った。月に一度の定例会議にも出席し、今後の整備状況を協議し担当課と意思疎通を図った。		・月1回連絡会議を実施し、斎場の課題について情報共有していた。 ・火葬炉設備の状況については、日常の点検結果及び定期点検の結果を報告していた。 ・毎年実施している定期点検結果に基づき、耐火煉瓦や台車金物設備等の劣化状況より、具体的な修繕提案があった。また、修繕の経過は市と情報共有を行っていた。			
(3) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・3労働条件や開館時間、利用者の平等利用の確保など、条例・基本協定書の規定を遵守するとともに、全ての設備点検についても法令に基づく点検を行った。 ・法令に基づいた設備の報告についても定例会議と斎場日誌を礎とした報告書を作成し提出した。		・労働関係法令、条例、仕様書等の基本事項を遵守し、施設の目的に沿った管理運営を実施していた。			

(4) 個人情報保護		個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が記入を行う申請書等、故人情報が含まれるものについては厳重に鍵付きの保管庫やパスワードを付けて管理した。</li> <li>・参列者やご遺族からの問い合わせについては、法令や個人情報の保護規定に基づき、適切に対応した。</li> <li>・事務所で受付についても、葬儀会社等の利用者が受付を行う際、受付業務が適切に終わるように心がけた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報が含まれる申請書等は、適切に保管庫に収納し、業務終了時には保管庫の施錠を徹底し、パソコンの管理も徹底していた。</li> <li>・施設の巡回、設備点検等で事務所を空室にする際は施錠を徹底し、個人情報の適切な管理に努めていた。</li> </ul>		
(5) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災非常招集連絡系統表や葬儀予約システムの緊急連絡網、火葬炉メーカーとの連絡網について事務所に掲示し、いつでも対応できるように非常時・緊急時等に対応できるように連絡体制を構築した。</li> <li>・事故防止の為、ヒヤリハット事例集を作成し職員間で情報共有を図った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・火葬炉設備の緊急停止の際、直ちに被害状況の報告が行われ、復旧に向けて業者との連絡調整を迅速に行い、当日予約のあった火葬業務に影響がないようスムーズに緊急対応を行っていた。</li> <li>・大規模災害を想定した対応マニュアル及び防災非常招集連絡系統表等を作成し、非常時や緊急時の連絡体制を確立していた。</li> <li>・非常時に備え、AEDのバッテリー更新とインジケーターの点灯確認等を毎日実施していた。</li> </ul>		
(6) 指定管理料の適正化		市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市担当課と指定管理料について適宜協議を行い、適正な指定管理料を設定した。また、人権等に配慮しながら効率的に市担当課の協議を行い火葬業務を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理料の設定に関しては、市と十分な協議が行われ、必要な事業の精査と経費削減を考慮された内容となっていた。</li> <li>・外部委託業務は他の施設と合わせて、長期契約を行い、経費の削減に努めていた。</li> <li>・火葬炉定期保守点検で発見した軽微な修繕箇所は、可能な限り職員が修繕することで経費削減に努めていた。</li> <li>・4号炉の稼働回数を計画的に調整し、燃料費の削減に努め経費削減に努めていた。</li> <li>・施設の利用状況に応じて、照明の調整や空調設備の温度設定の調整等経費削減に努めていた。</li> </ul>		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画		職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。			
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年、職員の資質向上のため定期的に接遇研修と人権について研修を行なっている。また、行なった内容を職員研修復命書という形で提出し、日々の業務に実践している。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・火葬炉操作研修で習得した専門知識を日々のメンテナンス業務に活かすとともに、火葬炉の修繕時には、その知識を基に市へ適切な修繕方法を提案するなど、実務に効果的に反映されていた。</li> <li>・カスタマーハラスメント研修を実施し、職員の対応スキルの向上と、意識・知識の深化を図っていた。</li> <li>・CS（顧客満足）向上研修を実施し、利用者満足度の向上を目指し、施設運営に活かしていた。</li> </ul>		
(8) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご収骨の際、ご遺族が後日納骨等で困りにならないように書類の受け渡しの際に埋葬許可証の取扱いについて説明を行っている。</li> <li>・基本的に、ご入場の際にお骨壺をお預かりし、複数の骨壺がある場合については分骨証明書の有無について確認し、利用者のサービス向上に努めている。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用者からの問い合わせや各種要望、証明書の発行依頼に対しては、利用者一人ひとりの状況や背景を的確に把握し、常に親切かつ丁寧な対応を心がけ、信頼関係の構築に努めていた。</li> <li>・斎場の施設内では、利用者が快適に過ごせる環境づくりを目的として、定期的に設備の清掃・メンテナンスを実施し、空気環境の衛生を保っていた。また、ロビーに関しては、常に床面のモップがけを実施し、清潔感と光沢を保つことで、来場者に落ち着いた印象を与えるよう努めていた。</li> </ul>		
(9) 情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・せっつメモリアルホールでの葬儀を経由する際に、アンケートの実施を行い利用者のニーズや満足度などを把握するために取り組みを行っている。</li> <li>・要望のできる取り組みについては、予算の許す限り検討し担当課と協議を行い積極的に利用者の満足度を高めるために活用している。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用者にアンケートを実施し、寄せられたニーズや要望を整理、分析した上で設備の改善や改修、収骨等セレモニーの改善を行うなど、利用者の意見を反映した対応を行っていた。</li> </ul>		

(10)	情報発信		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・当該施設の利用情報については、葬儀予約システムのお知らせ欄の案内または葬儀予約システムの登録業者に直接郵送する方法で担当課より情報発信を行っている。			・斎場に関する葬儀業者や市民からの問い合わせや相談に対して、親切で丁寧な対応を行い、情報発信していた。 ・斎場の利用に関する情報について、市と協議の上、葬儀予約システムお知らせ欄へ掲載内容を発信することで葬儀業者へ周知を行っていた。		
(11) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評 価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・せっつメモリアルホール利用者のアンケート等を基に、利用者からの要望や苦情について対応している。物理的な部分については対応が難しい部分もあるが、利用者の声を実現できるように担当課と協議を行い、適切に対応している。			・利用者や葬儀業者からの要望や苦情等を、管理公社事務局及びメモリアルホール、斎場職員で情報共有し、迅速に対応できる体制を確立していた。 ・これまでの事例を職員間で情報共有し、苦情の再発を防止に務めていた。また、処理内容については全て記録し、適宜、市へ報告していた。		
◆維持管理（各3点）					
(12) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評 価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・適切に利用者の安全を重視し、保守保全に努めた。 ・利用者が快適に利用できるように駐車場等清掃に心がけた。 ・火葬炉についても火葬炉メーカーと毎年保守点検契約を結び、次年度に向けた修繕を心がけている。			・建物、設備の日々の保守点検と修繕を適切に実施することにより、施設全体に関して状態を把握していた。 ・施設点検において、施設状態の詳細な報告と具体的な修繕計画を提案していた。 ・自然災害に備え、屋上の排水溝や施設周辺側溝の清掃をこまめに行い、施設を常に良好な状態に保っていた。 ・火葬炉修繕工事の打合せ協議に参加し、施設側から要望や提案が行われ、スムーズに修繕工事を完了することができた。		
(13) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・備品台帳をはじめとした、整備、修繕について記録し保管している。 ・特に、外部からの立会がある箇所については自主的に点検記録をとって保管し、立会の資料としても活用している。			・施設の備品台帳は、備品の更新や追加、廃棄に合わせて適宜更新し、適切に保管していた。 ・施設の点検記録や修繕履歴等はデータ化して、施設の状況を把握しやすくなっており、年1回市へ報告していた。 ・火葬炉の修繕について、定期点検結果に基づく具体的な提案があり、提案に至った経過等について、設備維持管理計画書を作成し記録していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(14) 火葬炉設備の管理運営		火葬炉設備等の点検修理を適切に行い、安全に火葬を行うことができたか。			
指定管理者 評 価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・日々の始業前点検はもちろん、機械トラブルに対しても適切に対応できた。 ・火葬件数増加に伴い、日々の点検と職員による月1回のメンテナンス作業で安全に業務を行えている。			・火葬炉操作研修で習得した専門知識を活かし、日常の点検に加え、計画的に2階機械室のメンテナンス及び台車のグリースアップ等の整備を斎場職員が実施していた。これにより不具合を未然に防ぎ、火葬炉設備を常に良好な状態に保っていた。 ・4号制御盤更新及び排気ファン等設備更新工事において、施工業者との事前協議に参加し、施設側からの意見と提案が積極的に行われ、結果、斎場を休場せず、部分運用しながら円滑に修繕工事を実施することができた。 ・炉制御盤の不具合や炉内台車等の不具合を発見次第、メーカー担当者に連絡を行い、修繕方法について協議を行い、斎場の火葬運営に影響がないよう管理運営を行っていた。 ・火葬炉設備に緊急事態が生じた場合への対応と準備ができ、マニュアルが適宜更新されている。		

(15)		セレモニーの遂行能力と葬祭等に関する知識		利用者の期待に応えるセレモニーを行い、墓地、埋葬等に関する法律は元より葬祭等に関する深い知識を保有し、利用者等に適切なアドバイスを行うことができたか。		
指定管理者 評 価	8点 /10点	指定管理者評価理由		市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・墓地埋葬法を基に、火葬許可証の説明や埋葬に関することを適切に利用者に説明を行っている。 ・収骨後の埋葬許可証の説明については、骨壺に収めるかどうかの確認と埋葬許可証はどのような効力があるのかを説明し、利用者の理解得ると同時に紛失防止にならないようにアドバイスも行っている。				・葬儀会館と斎場職員の間でもセレモニーに関する情報を共有し、厳粛で丁寧なセレモニーが行われていた。 ・セレモニーに関するマニュアルを整備し、職場内で共有していた。		
(16)				近隣住民等への配慮		近隣住民へ配慮し、適切に施設を運営できていたか。
指定管理者 評 価	10点 /10点	指定管理者評価理由		市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・墓参者への挨拶や墓参者が乗り入れされた自家用車の移動のお願いなど適切な行うことができた。 ・火葬場での修繕工事等については、事前に掲示等でお知らせを行い、墓地管理委員会の役員の方々との樹木管理のお手伝い等、近隣等の信頼関係の構築に努めた。				・近隣自治会や事業者、墓地管理者と積極的にコミュニケーションを図り、良好な関係を構築していた。 ・定期的な職場巡回により、敷地内外の清掃が行き届き、計画的に緑地帯の植栽剪定が行われ、近隣自治会や事業者、墓地利用者に十分配慮していた。		

# 指定管理者評価シート（令和6年度）

## 1. 施設の概要

施設名	保健センター	全体評価
施設設置目的（条例）	市民の健康の保持及び増進を図る（摂津市立保健センター条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	B  70点 (100点)
指定管理者名	一般財団法人摂津市保健センター	
指定管理期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日	
担当部課	保健福祉部保健福祉課	

## 2. 健診受診者数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
保健センター	3,817人	3,742人 (-2.0%)				

## 3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	161,899千円	189,995千円 (17.4%)				

## 4. 評価項目

◆管理運営体制（各5点）※(1)(3)(6)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	2点 /3点	市評価理由
・「市民の健康 みんなの笑顔 摂津市の元気をつくります」を基本理念として掲げ、各職員の職員証に当該文言を記載し、意識付けを行った。 ・人材育成基本方針及び人事評価制度を通して、センターの使命を個々の職員が理解し、それに沿った行動がとれていた。		・保健センターの基本理念を確立している。また、職員基本理念を携帯できるようにすることで、日頃からの意識付けを行っている。			
(2) 市との意思疎通					
指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・保健福祉部の部課長会の議事内容について回覧にて共有した。 ・月次報告などで市と密に連携を図り、保健福祉部全体の意向に基づく効率的なセンター運営を図った。 ・健（検）診等の事業ごとに、市を含めた専門職間で打合せを実施し、効果的な事業運営を図った。 ・例年と同様、保健福祉課と定期的に連絡会議を実施して情報共有を図った。		・定期的に連絡会議を開催し、事業の実施状況や共有事項を適宜情報共有できていた。 ・急な対応が必要な事象に対して、進捗に応じて報告・連絡を行うなど、市への情報共有を図っていた。			
(3) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・条例、基本協定書、年度協定書等に基づき、事業を実施した。 ・摂津市と国立循環器病研究センターとの基本協定書に基づき、国循、医師会、管理者の三者で特定健診等への協力に関する覚書を交わし、健診事業を展開することができた。		・労働条件や開館時間等について、関係法令に基づいた運営となっていた。また、基本協定書、年度協定書に基づき、事業計画の通り、事業を実施できていた。			



(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・個人情報に関する書類は鍵付きの専用ロッカーに保管し、特定の職員しか管理出来ないようにしていた。また、書類廃棄年度には適正に廃棄した。 ・特定個人情報においては、その取り扱いに関する規程を定め、マイナンバー制度に準拠した厳格な取り扱いをした。 ・特定健診やがん検診の結果通知においては、特定記録郵便で通知した。			・個人情報保護法ガイドラインに基づき、個人情報に関する書類やデータについて、適性に管理できていた。 ・特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインに沿って、特定個人情報に係る取扱規程を定めていた。		
(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評 価	2点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	2点 /5点	市 評 価 理 由
・「摂津市保健センター事故防止および事故発生時・緊急時の対応マニュアル」や「地震等防災対策マニュアル」を整備していた。事故については、発生することを前提として事後の処置対応に万全を期していた。 ・「ヒヤリ・ハット」の報告及び同種事例の情報共有化により、再発防止に努めていた。			・事故の防止や災害等への対応、保健センター職員の緊急連絡網を記載した緊急時のマニュアルが整備できていた。 ・過去の「ヒヤリ・ハット」の報告及び発生事案の対応検討を実施し、再発防止に向けた対策を講じていた。 ・マニュアルに沿った避難訓練等を実施し、実情に合わせて、定期的にマニュアルの更新を検討していただきたい。		
(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者 評 価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	2点 /3点	市 評 価 理 由
令和6年度の指定管理料は、正規職員2名の採用や退職金の支払い、医療機器の更新、物価高騰等により、令和5年度と比較して約2825万円の増となったが、指定管理料の返還金は、約2652万円と令和元年度からの5年間の平均返還金(約2836万円)より低水準になったため、例年と比較して過大な額の設定ではないと考える。また、不要な支出を適時検討し、経費節減に努めた。			昇給や、退職金の支払い等があり、人件費が上がっている。合わせて、退職者3名、採用者4名があり、令和5年度と比較して17%程度指定管理料が増額となった。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者 評 価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /5点	市 評 価 理 由
年に1回、テーマを定めて、職員全体に対する研修を実施した。 令和6年度は、感染症や災害研修の他、ハラスメントに対する理解を深めるための研修を外部講師を招いて2回に分けて実施した。 今後も継続して研修を実施する予定である。			人権研修及び接遇研修だけでなく、ハラスメントに係る研修、専門性を高める研修等、職員の資質向上に寄与する研修を実施していた。		
(8) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評 価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・新型コロナウイルス感染症が5類に移行した後も引き続き、アクリル板や消毒液の設置、受診者へのマスク勧奨等、感染症拡大防止策を講じて、安心・安全な事業運営に努めた。 ・ホームページに健診やがん検診の申込み状況、事業の実施の有無等の新着情報を随時掲載し、予約しやすい体制を構築した。 ・健診待合スペースでの情報パネルの設置や健診補助スタッフの配置、また健診結果通知までの期間短縮など利用者サービスの向上に努めた。			・事業計画通りに指定管理業務を実施できていた。 ・利用者にとって使いやすく、申し込みをしやすいホームページとなるよう運用方法に工夫が見られた。 ・健診当日の運営について、スタッフの配置や説明資料の設置個所を工夫し、利用者の円滑な受診に向けた体制を確保していた。		
(9) 情報収集（アンケート等）			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評 価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・介護保険事業において、アンケート調査（顧客満足度）やモニタリングの実施、利用者・家族等の懇談会を開催してニーズの把握に努め、アンケート結果を踏まえた改善に取り組んだ。 ・「ご意見箱」を設置し、常時意見を受け付けた。 ・保健事業や介護予防事業においては指導効果の把握・評価を実施し、結果をフィードバックして利用者のモチベーションの向上を図った。			・利用者への満足度調査や、懇談会等を通じた利用者及びその家族へのニーズ確認を実施していた。また、その結果を踏まえ、業務改善に取り組むことができていた。		

(10)	情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・ホームページや広報に加え、市庁舎、コミュニティプラザ、公民館等の掲示板に情報の掲示を行った。 ・窓口を設置している健康マイレージの送信機横に、運動講座に関するチラシを置く等工夫を行った。			・ホームページや広報、公共施設の掲示板等を活用し、保健センターで実施している取組を広く発信していた。		
(11) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・「ご意見箱」を設置し、常時意見を受け付けた。 ・苦情内容は、業務改善のヒントと捉え、業務改善につなげた。 ・要望等の内容については職員間で共有し、可能なものは即時に対応した。			・苦情対応マニュアルを整備しており、マニュアルに沿って、市への情報共有を図ることができていた。 ・「ご意見箱」を通して、受け取った要望等を記録し、すぐに対応できる要望に対しては対応できていた。		
◆維持管理（各3点）					
(12) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・終業時に施錠確認を兼ねて施設の点検を行い、必要があれば施設を管理しているコミュニティプラザに連絡する体制を整えていた。 ・機器の保守業者と密に連絡を取り、必要に応じて点検を実施した。 ・17台の自転車について定期点検を継続実施したところ、パンクや整備不良による不具合の発生が大きく減少した。			・定期的に施設点検を実施し、市に連絡していた。 ・施設の点検日誌や清掃に関する報告書を整備しており、業務完了後には、担当による確認作業を実施していた。 ・必要に応じて、機器の保守業者に点検実施を依頼することで、不具合が発生しないように取り組んでいた。		
(13) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・備品台帳、車両管理関係書の点検を行い、健診や介護サービス事業の提供に支障をきたさないよう適正な管理に努めた。 ・備品を購入した時は、その都度備品台帳に記載して管理した。			・備品台帳、車両点検日誌、修繕等の履歴について、市の規則等を準用し、適正に管理していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(14) 特定健診等の取組		特定健診（「セットプラン」、「基本プラン」）の定員に対し受診者は充足されているか。			
指定管理者 評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・令和5年度と比較して受診者数が75名減少となったが、コロナ前とほぼ同水準の受診者数に達し、定員に対する充足率が約86%となった。			・集団健診の主な対象者である国保被保険者が減少していることもあり、定員に対して受診者数が約86%となっている。受診者数の増加に向けた対策や、未受診者に向けた対策を検討していく必要がある。 ・受診率の改善に向けて、実施を検討している取組等について、事業計画書に記載していただきたい。		
(15) がん検診事業の取組		受診者の利便性が向上する取組を行っているか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・土日開催日を複数設定したが、受診者数が増加したのは子宮頸がん検診のみだった。 ・令和5年度に引き続き、子宮頸がん検診日の保育体制を強化し、受診環境の改善を行った。			・計画書、仕様書に基づきがん検診を実施しており、土日に受診できる機会を確保することや、一時保育を設ける等、受診しやすい環境づくりに取り組むことができていた。		

(16) 健康教育事業の取組			生活習慣病の予防その他、健康に関する事項について正しい知識等の普及を図る各種講座が開催されているか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・駅前立地の保健センター施設の有効活用と、幅広い市民の健康増進を目的とし、トワイライトエクササイズ講座の実施や地域に出向いた講話を実施した。 ・介護予防及び社会参加への動機付けを目的に、男性に特化したエクササイズ講座を実施した。 ・ふれあいリハサロン、つどい場支援、はつらつ元気でまっせ講座など介護予防に資する講座を開催した。			・計画書、仕様書に基づき、各種講座を実施していた。 ・平日の日中には参加できないが、夜間であれば参加できる層に対するトワイライトエクササイズ講座を実施しており、健康づくりに参加しやすい環境づくりに取り組むことができていた。		

# 指定管理者評価シート（令和6年度）

## 1. 施設の概要

施設名	休日小児急病診療所	全体評価
施設設置目的（条例）	休日における小児の急病患者の診療を行う （摂津市立休日小児急病診療所条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	B  67点  （100点）
指定管理者名	一般財団法人摂津市保健センター	
指定管理期間	令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日	
担当部課	保健福祉部保健福祉課	

## 2. 施設利用者数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
休日小児急病診療所	1,481人	1,237人 （-16%）				

## 3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	4,149千円	9,850千円 （137.4%）				

## 4. 評価項目

◆管理運営体制（各5点）※(1)(3)(6)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	2点 /3点	市評価理由
・ 休祝日の昼間時間帯における小児一次救急の役割を果たし、市民が安心出来る医療体制を継続的に確保するという方針のもと、担当職員一人ひとりが適切な管理運営に努めた。		・ 施設の設置目的に基づき、管理運営方針を定めていた。 ・ 従事する職員は、管理運営方針を理解し行動できていた。			
(2) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・ 市との連絡調整が必要な場合は、速やかに連絡し、迅速に対応できる体制を構築していた。 ・ 市との定例会の中で適時、受診者状況を報告し、情報共有を図っていた。		・ 定期的に連絡会議を開催し、事業の実施状況や共有事項を適宜情報共有できていた。 ・ 急な対応が必要な事象に対して、進捗に応じて報告・連絡を行うなど、市への情報共有を図っていた。			
(3) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・ 診療時間や受診対象者（15歳以下の小児）等、事業の実施にあたっては、条例や基本協定書に定められた事項を遵守していた。		・ 事業計画に記載の基本方針について、職員が理解したうえで、それに基づいた管理運営を行うことができていた。			

(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・カルテ等の個人情報書類は、専用ファイルに綴じて鍵付きのロッカーに保管し、ロッカーは必要時以外常に施錠していた。 ・診療日以外は、清掃時を除いて常に出入口を施錠して、関係者以外の立ち入りを禁止していた。			・個人情報保護法ガイドラインに基づき、個人情報に関する書類やデータについて、適性に管理できていた。 ・特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインに沿って、特定個人情報に係る取扱規程を定めていた。		
(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・「一般財団法人摂津市保健センター新型コロナウイルスに対する事業継続計画」と、その下部に位置づけられる「摂津市立休日小児急病診療所帰国者・接触者外来運営マニュアル及び新型コロナウイルス対策BCP」を必要に応じて更新した。 ・緊急時の連絡体制について、職員間で再度確認すると同時に情報共有した。 ・受診者が急増した場合、自動車への待機を促したり、施設の空き部屋を臨時的に借りて待機していただく等、受診者が分散して待機するようマニュアルを整備した。			・緊急時の連絡体制について、機能しているかを再確認し、職員間での情報共有ができていた。 ・非常用設備の動作確認ができていた。		
(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者 評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	2点 /3点	市 評 価 理 由
休日小児急病診療所の指定管理料は、予期しない感染症の流行等に伴う受診者数の大幅な増減に大きく影響を受けるため、適正な金額の設定は事実上困難である。 なお、毎月末に医薬品や検査キットの棚卸を実施して医薬品の過剰在庫を防ぐ等、可能な限り経費節減に務めていた。			令和5年度と比較して、受診者数が250名程度減少したことで、指定管理料の決算額としては増額となったが、事業計画から見た精算後の決算額は約60%となった。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
休診事務やレセプトコンピュータのマニュアルを作成し、定期的に当該マニュアルを基に休診担当職員で研修を実施し、円滑にミスなく休診事務及びレセプトコンピュータの操作が出来るように務めた。			人権研修及び接遇研修だけでなく、作成したマニュアルに沿って休診事務研修や、レセプトコンピュータの操作研修など、職員の資質向上に寄与する研修を実施していた。		
(8) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・紹介状の発行等、二次医療機関との連携を密にして二次搬送体制の確保に努めた。 ・二次医療機関の受診結果を担当医師にフィードバックし、情報共有に務めた。 ・待合室の記載台やソファの配置換えを行い、受診者がスムーズに移動出来るように動線確保に務めた。			・事業計画通りに指定管理業務を実施できていた。 ・二次医療機関との連携を図り、利用しやすい環境づくりに取り組んでいた。 ・翌年度の事業計画書に業務の改善や課題解決策を記載いただきたい。		
(9) 情報収集（アンケート等）			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・受診者から要望があった場合、その要望について速やかに担当職員間で情報共有を図った。 ・窓口に「ご意見箱」を設置し、利用者の要望をいつでも受けられるようにした。			・要望を把握するため、ご意見箱を設置し、受けた要望内容や要望に対する対策について、職員間で情報共有を図っていた。 ・簡単なアンケート等を配布し、より多くの方からのニーズ把握につとめていただきたい。		

(10) 情報発信		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・市の年間日程表及び市のホームページに、休日診療所の情報を掲載した。また、当法人のホームページや市の広報紙（毎月）で、休日診療所の周知を図った。			・ホームページだけでなく、市広報紙への掲載など、市と連携しながら施設情報や活動状況を市民に対して発信していた。		
(11) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・利用者からの要望や苦情は、「市民の声」や「ヒヤリ・ハット」として報告する上、担当職員間で会議を開いて速やかに情報共有すると同時に、迅速に市に報告する体制を整備していた。			・利用者等からの要望・苦情に対して、速やかに上司や従事している職員に報告し、組織として情報を共有していた。また、再発防止に備える等、苦情に対応する体制が構築し、すぐに対応可能な要望は即時に対応していた。		
◆維持管理（各3点）					
(12) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・診療日当日の診療時間前に、従事スタッフが各設備の準備・点検及び清掃を実施していた。 また、診療終了後も診療所内の見回りをしており、不具合が生じている箇所がないか点検を実施していた。 さらに、診療日以外の平日は、シルバー人材センターの方が清掃をしていた。			・定期的に設備の点検を実施し、適宜市に連絡していた。 ・施設の点検日誌や清掃に関する報告書を整備しており、業務完了後は、担当による確認作業を実施していた。		
(13) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・受診申込書やカルテ等、書類ごとにファイルに綴じて鍵付きのロッカーに保管した。また、古い書類は保健センターの倉庫で保管し、廃棄年度に適正に廃棄した。			・診療業務に係る書類やその他施設管理・維持に必要な書類について、市の文書取扱基準を準用し、適正に管理し、適宜市に報告していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(14) 安定した小児科医体制		医師会、近隣病院等と連携し、安定的に医師が確保されている。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・大阪大学医学系研究科小児科学教室との連携を密にし、安定的に小児科専門医師を確保することができる体制を構築していた。 ・年2回程度、同教室を訪問し、担当医師と問題点等の協議を行っていた。 ・適時、担当医師と主にメールで情報共有及び意思疎通を図っていた。			・大阪大学医学系研究科小児科学教室と連携し、安定的に小児科専門医師を確保することができる体制を構築しており、担当医師とのコミュニケーションを図ることで、課題の把握と課題の改善を図ることができていた。		
(15) 安定した医療スタッフ体制		薬剤師会、看護師会と連携し安定的に医療スタッフが確保されている。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・薬剤師会及び看護師会からの要望に対して、可能な限り対応することで良好な関係を維持し、医療スタッフを安定して確保できていた。			・摂津市薬剤師会及び摂津市看護師会と関係を築きながら、スタッフを安定的に確保していた。 ・課題や改善点について、翌年度事業計画へ記載いただきたい。		

(16) 安定した診療事務への取組			診療料の徴収方法及び徴収後の管理方法は適切になされているか。		
指定管理者 評 価	8点 /10点	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・受診後、受付窓口で診療料を徴収した後、手提げ金庫に保管し、診療時間終了後に手提げ金庫ごと大型金庫に入れて保管していた。 ・自己負担金は翌日以降、速やかに休診用の銀行口座に入金し、お釣り以外の現金を保管しないように務めた。			・徴収した診療料を適切かつ安全に保管し、徴収後は、速やかに銀行口座へ入金し、必要以上に現金を持たない等、適切な金銭管理を実施していた。		

# 指定管理者評価シート（令和6年度）

## 1. 施設の概要

施設名	ふれあいの里（ひびきはばたき園・身体障害者福祉センター・老人福祉センター）	全体評価
施設設置目的（条例）	障害者及び老人の福祉の増進を図る（摂津市立ふれあいの里条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A  75点 (100点)
指定管理者名	社会福祉法人摂津有和会	
指定管理期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日	
担当部課	保健福祉部障害福祉課	

## 2. 施設利用者数

※下段（）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
ひびきはばたき園	12,888人	12,070人 (-6.3%)				
身体障害者福祉センター・老人福祉センター	4,962人	4,899人 (-1.3%)				

## 3. 収支状況

※下段（）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	213,194千円	222,800千円 (4.5%)				
介護給付費負担金	115,578千円	103,015千円 (-10.9%)				

## 4. 評価項目

### ◆管理運営体制（各5点）※(1)(3)(6)のみ3点

(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	2点 / 3点	指定管理者評価理由	市評価	2点 / 3点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本理念、方針については定期的に職員に周知を行った。また、新規採用職員については、着任時のオリエンテーションにて説明し理解して業務に従事してもらった。</li> <li>・利用者、家族へは、来園時にいつでも見てもらえるよう、施設内の廊下やホームページで掲示をした。</li> <li>・基本理念・方針等の存在や内容の確認も含め、利用者アンケートを実施した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規採用職員を含むすべての職員が基本理念や経営方針等を理解して業務にあたるよう、オリエンテーションや職員面談時に周知していた。</li> <li>・スローガンや方針等をホームページや機関誌等に掲載するとともに、利用者や家族、職員がいつでも見ることができ環境を整備していた。</li> <li>・利用者アンケートを実施し、基本理念や経営方針等を周知した。</li> </ul>			
(2) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4点 / 5点	指定管理者評価理由	市評価	5点 / 5点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ふれあいの里と市職員の定期連絡会を毎月1回実施し、情報共有を行った。</li> <li>・市職員と、相談及び報告は、定期連絡会以外にも行いタイムラグが出ないように、報連相の徹底を図った。また、緊急性の高い内容については、市へ出向き解決に向けて連携を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ふれあいの里と市職員の定期連絡会を月に1度の頻度で実施した。また定期連絡会の中で報告を行っており、事業の進捗状況、指定管理料の執行状況、財務状況など運営における重要指標の確認、課題と対策の確認等を行った。</li> <li>・定期連絡会での分析結果をもとに修繕、次年度に防犯カメラを設置するための手続き等の対応を迅速に行った。</li> <li>・管理運営上の課題が発生した際は、適宜市へ報告していた。</li> <li>・法人内の施設連絡会にて、市の動向について情報共有していた。</li> <li>・施設利用者とのトラブルがあった際は、市へ対応の確認や相談をすることができていた。</li> </ul>			



(3) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・法令や協定書、労働条件等を遵守し利用者並びに職員に対して基本事項に沿って、開閉時間やサービスの平等性、人権の尊重等に取り組んだ。 ・管理者は、「障がい者総合支援制度における指定事業者・施設集団指導」に参加し、労働関係等の法令を学び、各種法令について身体拘束に係る委員会やBCPの策定など、様々な場面で職員へ周知した。			・条例や基本協定書に定められた基本事項を遵守していた。 ・管理者が大阪府の集団指導者研修を受講し、関係法令について改めて学び、職場に周知していた。 ・施設管理・サービス向上・遵法精神など、市施設で働く職員として、規範意識の醸成に努めていた。 ・職員の大幅な時間外勤務が発生しないよう管理職等が労務管理を徹底し、健全な労務環境を職員に提供した。 ・ハラスメント相談窓口設置及び相談があった場合の対応フローが確立されており、健全な労務環境を職員に提供した。		
(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・入園時の契約で、個人情報の取扱いと使用同意書をもらい利用者及び家族に説明を行った。 ・個人情報保護マニュアルを全職員に配布し情報漏れや取扱いを定期的に確認した。 ・個人情報に繋がる書類については、全て施錠したキャビネットにて管理を行った。			・ひびきはばたき園長が施設全体の個人情報管理者となり、個人情報保護の責任及び役割を担った。 ・個人情報保護研修は正職員はほぼ全員受講できたが、職員の過半数の受講には至らなかった。 ・プライバシーマーク付与と適格性審査基準に沿った方針、マニュアルに基づき個人情報を管理していた。 ・個人情報に関する外部研修を受講し、契約社員を含む全ての職員に対して、個人情報の取扱いについて伝達研修等を行った。		
(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	5点 /5点	市 評 価 理 由
・利用者及び職員と緊急時に確認を取れるようセコム安否確認アプリを導入した。 ・非常時や災害、火災などのマニュアルに加え非常災害BCPを作成した。 ・毎月1回の避難訓練を実地し、また水害想定訓練を年1回実施。 その他、ふれあいの里総合消防訓練を年1回実施し、市消防本部と連携を取り、隊員から火災についての講話や水消火器による消火訓練を実施した。			・「避難確保計画」「危機管理マニュアル」「非常災害対応マニュアル」「消防計画」について職員に周知し、非常時・緊急時、災害時の対応体制維持に努めていた。 ・従事者だけでなく、利用者も含めた避難訓練を年間を通じて実施し、避難困難者等への対応を検討していた。 ・利用者及び職員の安否確認について、民間サービスを活用した緊急連絡体制を整えていた。 ・市と協議を行った上で災害対策本部の運用方法や避難所開設訓練、負傷者搬出訓練などの見直しを行い、BCPIに反映した。またその内容を避難訓練に取れ入れて実施した。 ・新たに見直しを行ったBCPIに基づき、毎月1回の避難訓練、年1回の水害想定訓練を実施した。 ・消防と練等を通じて、連携を取れる関係構築を行っていた。		
(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
(ひびきはばたき園) ・物価高騰に伴い、給食費の上昇を抑える為、発注数と喫食数の差異を小さくできるよう、利用者や職員の休暇を事前に把握し、その都度食数変更を行い食材費の節約に努めた。 ・電気のスマートメーターを導入し電気の使用量を見える化することで、節電意識を高めた。 ・毎月1回の市との連携会議にて、執行状況及び予定を報告し適正化に努めた。 (身体障害者・老人福祉センター) ・指定管理料の収支のバランスに留意し、適切な運営を行った。 ・日頃から光熱水費等の節約意識が職員に浸透しており、電気の使用状況を知らせてくれるスマートメーターによる使用量確認や利用者への影響がない場所における消灯等、経費削減の取組を実践した。 ・冷暖房温度の適切な管理を行うため、利用者に協力や理解を求め、エアコン稼働時期に「開館時間(8時45分)から9時30分」と「15時30分から閉館時間(17時15分)」の時間帯に、玄関自動ドア電源をOFFにし、手動開閉扉からの出入りにより、館内温度を保つよう努めた。			・予算と決算を比較し、執行率は97.3%であった。指定管理料の範囲内で事業を適切に実施できた。 ・給食の発注数と喫食数の予実管理を徹底したことにより、食材等の節約ができた。給食費は予算に対して、81.0%の執行となった。 ・省エネ設備(スマートメーター)の導入したことで、全職員で節電意識を高まり、水道光熱費について前年比16.2%削減ができた。 ・水道光熱費の経費削減のため、冷暖房温度管理などを行った。		

◆サービスの質の維持・向上（各10点） ※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画		職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。			
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	5点 /5点	市評価理由
(ひびきはばたき園) ・専門性の高い外部研修に参加できるよう、年間の職員研修計画を作成し、職員が一人一回以上は受講できる体制を整え進めた。 ・その他、虐待防止研修や衛生研修は全職員に実施した。 ・介護給付費の加算にも繋がる強度行動障がい支援者養成研修のファシリテーターとして2名を派遣した。 (身体障害者・老人福祉センター) ・職員の資質向上の為に、事業計画をもとに各種研修に参加した。また、受講した職員から他の職員へ伝達研修を行った。			・人権研修及び接遇研修を受講した。 ・職員の専門性や技能の向上を図る目的で、強度行動障がい支援者養成研修、虐待防止研修に参加した。 ・個々の職員の知識、スキルに応じた年間研修計画を策定し、95%以上の執行率であった。職員に希望する研修を受講させる等、一人ひとりにあった人材育成を行っていた ・各研修を受講した職員だけでなく、すべての職員の資質向上を目指し、伝達研修という形で積極的に研修内容を共有していた。 ・「期待する職員像」を明確にし、定期的な面談を実施しながら、職員の育成を実施していた。		
(8) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市評価理由
(ひびきはばたき園) ・利用者のニーズに合わせて就労継続支援B型などのサービス内容変更を行った。 ・視覚や音が刺激になり不安定になる利用者には、集団から離れた活動部屋を確保することで、安心して活動できる環境提供を整えた。 ・仕事をするやりがいや喜びを感じてもらう為に、生産活動部屋を確保し、利用者が快適に取り組み、作業効率上がるよう進めた。 ・アセスメント実習で、登園が困難な方については送迎を行った。 ・サービス向上委員会を定期的に実施し、ヒヤリハットや事故報告書、利用者アンケートを検証し、サービス向上に努めた。 (身体障害者・老人福祉センター) 利用者のスマートフォン所持率が高く、基本操作や便利な使い方について希望する方に、日ごろから基本操作やLINEの使い方、電話帳登録、当センターのホームページの閲覧方法やデータ管理などのレクチャーを行った。 ・スマホ講座や初心者パソコン教室など各種講座の実施だけでなく講座終了後も利用者自身で使えるよう継続的なフォローを行った。 ・車両来所者の駐車時に、可能な限り安全確認サポートを行い、限られたふれあいの里内駐車スペースに駐車することが困難と思われる方には、車両の駐車を職員が行うなど、安全安心なサポートを心がけ、車でも来所しやすいように繋げた。			・視覚的な手がかりや環境の整理、活動の手順を具体的に示すことで、集中しやすい環境を整える支援方法である「構造化」に、継続して熱心に取組み、利用者それぞれの特性に配慮していた。 ・アセスメント実習で行った送迎は利用者が倍増しており、利用者の満足度向上につながった。 ・利用者ニーズに即したスマホ講座や初心者パソコン教室を開催し、講座終了後のフォローも実施していた。 ・無記名式の利用者アンケートを実施し、総合的な利用者満足度が約85%であった。		
(9) 情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市評価理由
(ひびきはばたき園) ・家族に園の活動の様子や環境及び職員との交流を兼ねて、園の開放日を実施した。(3回) ・利用者アンケートを実施し、ニーズや意見を収集し園運営の見直しや改善に役立てた。 ・生活介護では、連絡帳。就労系サービスでは作業日誌・訓練日誌を利用者に毎日書いてもらい困りごとやニーズ把握に努めてた。 (身体障害者・老人福祉センター) 利用者からの声を聴くための「ご意見箱」の設置やいきいきカレッジ受講者には終了時の「受講アンケート」、つどい場利用者には年度末に「つどい場アンケート」を実施。また直接職員が利用者との交流を通して意見を集め、より良いサービス提供に繋げた。			・園内に意見箱を設置し、利用者やその家族、来園者など、幅広い方からの意見を募った。 ・連絡ノートの活用や面談を実施することで、利用者のニーズの把握に努めていた。 ・園の開放日を実施し、利用者家族に園の活動や様子を見てもらうとともに、その場で意見収集を行った。 ・利用者のニーズを聴き取るために利用者アンケートを実施し、嗜好調査や給食会議を行い、要望に応えるよう努めていた。また利用者アンケートの意見からアセスメント実習が発案・実施された。 ・就労支援ネットワーク会議、施設連絡会などに出席し、市内の就労系障害福祉サービス事業所の情報を収集していた。		

(10) 情報発信			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
<p>(ひびきはばたき園)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機関紙を年4回発行し活動の様子や園の取組みの情報発信をした。</li> <li>・ホームページに、ブログ掲載を毎月更新し、日々の様子や行事、作業や給食メニューの紹介等を発信した。</li> <li>・支援学校から生徒と家族、教員等の施設見学及び、支援学校の家族に対しての事業所説明会参加を行い、地域に向けた情報発信に努めた。</li> </ul> <p>(身体障害者・老人福祉センター)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の公式LINEアカウント（配信83回/年）や施設ホームページ（更新43回/年）で、行事予定や参加募集のお知らせ、利用者の活動風景写真掲載などを行った。</li> <li>・公式LINEや施設ホームページでパソコン教室等主催事業の募集について配信を適宜行っているところだが「LINE/ホームページを見た」と申込む方は少ない。</li> <li>・結果的に発信回数が増えたことにより、より利用者への興味を引くことができ、行事等の参加につながった。</li> <li>・福祉センターだよりを毎月発行し、紙媒体とホームページからの閲覧ができることやその他館内でのポスター掲示やチラシ配布による情報発信を続けることで、デジタル面に馴染みがない利用者にとって実際に目で見られる情報提供という安心感を提供した。</li> <li>・いきいきカレッジふれあいの里講座については、募集記事を広報せつにつに掲載し、市内各公民館等にチラシを配架することに加え、商業施設掲示板や広報板約60箇所にポスターを掲示し、周知を図った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・年4回発行している機関紙の写真量を増やし、全面カラー印刷とすることで、誰もが見やすい機関紙を作成していた。</li> <li>・身体障害者・老人福祉センターでは時代に応じた新しい広報活動として、公式LINEアカウントの更新を続け、利用者や保護者に向け高頻度で情報発信をしていた。</li> <li>・ホームページの更新を高頻度で行い、積極的な情報発信を行った。</li> <li>・支援学校を訪問し、情報交換を実施していた。</li> </ul>		
(11) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受付担当者・解決者を明記し、いつでも確認できるように施設内に掲示すると共に、重要事項説明書にも記載し利用者、家族に提示している。</li> <li>・「みんなの声」として要望や苦情を記入して投函できる箱を設置している。</li> <li>・定期的に利用者・家族と面談を行い聞き取りを行った。</li> <li>・虐待防止委員会にて倫理要綱の見直しを行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情対応マニュアルが整備されており、苦情があった場合は当日中・要望があった場合は1週間以内の回答・対応を徹底した。</li> <li>・利用者家族から苦情があった際は市へ報告し、今後の対応方法についても協議・検討を行っていた。</li> <li>・苦情があった際には委員会で分析を行い、再発防止策を策定した。またその内容は週礼で全職員に共有した。</li> <li>・施設内に苦情の連絡に関するポスターをわかりやすく掲示していた。</li> <li>・利用者からの苦情や要望を運営に反映させるため、内容を匿名で掲示板に掲示していた。</li> </ul>		
◆維持管理（各3点）					
(12) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<p>(ひびきはばたき園)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市建物検査の結果を踏まえ、優先順位をつけながら修繕を行った。</li> <li>・プライバシーを守る為に、トイレの衝立や個室を修繕することで快適に過ごせる環境作りを実施した。</li> <li>・経年劣化に伴い、破損・故障した箇所は速やかに修繕した。</li> <li>・計画的に立案した修繕計画や備品更新計画に沿って適正に修繕及び更新を行いながら、突発的な修繕等にも迅速に対応した。</li> </ul> <p>(身体障害者・老人福祉センター)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度末で開所して41年が経過した。利用者に快適な環境の提供と建物維持管理のため、外壁塗装、屋上防水、1階及び2階の男女トイレの改修工事実施に加え、2階換気扇（7か所）取換工事、陶芸室エアコン更新、センター裏フェンス改修工事などを計画的に行った。その他、経年劣化に伴う破損箇所は速やかに修繕を行い、利用者が安全安心に施設利用してもらえるよう尽力した。</li> <li>・定期的に業者による自動ドア及びエレベーターの保守点検、館内消毒を実施、年に1回館内カーペット及びフロアクリーニングを行った。また、ふれあいの里敷地内植の維持管理のため、樹木剪定を行った。</li> <li>・毎日の施設内清掃や、月2回ふれあいの里敷地内及びふれあいの里バス停に至るまでの歩道など外回りの清掃についても実施し、職員の建物・設備保守や安全・清潔な環境づくりへの意識を高めた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・法定点検だけでなく、利便性向上の視点で施設内の修繕箇所の有無を確認した。施設点検のてびきに基づき、定期的に点検を実施し、市職員と月に一度行う定期連絡会で報告を行った。</li> <li>・市建物点検調査の結果を基に、速やかに修繕した。</li> <li>・管理者による指導で、施設にかかわるすべての職員が施設内の安全性の確認を兼ねて毎日清掃し、清潔に保っていた。</li> </ul>		

(13) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
(ひびきはばたき園) ・備品台帳で管理を徹底し、適正に保管できるように努めた。 ・公用車を運転する前には、車両点検とアルコールチェックを行い、台帳に記載し保管をした。 ・市へ備品台帳を提出し、適正な整備、保管に努めた。 (身体障害者・老人福祉センター) ・購入金額1万円以上の物品について、備品台帳に記載し所定の場所で保管した。また、継続的に使用しているサーキュレーターや温湿度計などについて、定期的に点検をし、傷んだ時には速やかに修繕等対処し長く使い続けられるように努めた。 ・AEDについては、開所日朝一番にインジケータの点灯等を点検し、業務用エアコンについては、3カ月に1回点検を行い、それぞれ記録簿に記載し保管した。 ・徹底した安全管理を行うため、車両運転前後にはアルコールチェックを実施し、「アルコール検査記録簿」に記入した。			・備品台帳をはじめ、AEDやフロンガスに関する点検記録簿を整備し、保管していた。 ・購入時や廃棄時の更新を含め、備品台帳を適切に更新し、保管していた。 ・自動車運転業務についてもアルコールチェックを実施できていた。運転前、運転後にアルコールチェッカーを運転手と管理職でダブルチェックしており、安全管理を徹底した。		
◆施設固有の項目 (各10点)					
(14) 施設稼働率			施設の平均稼働率はいくらか。		
指定管理者 評価	2点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・生活介護97.03%、就労継続支援B型93.02%となった。継続した登園を促す為、欠席が続く利用者には、家庭訪問や電話連絡を実施した。 ・個別支援面談時に家族と充実した連携を図り、安心安全に楽しく登園できる方法を一緒に模索しながら進めた。 ・相談支援事業所と連携しながら、担当者会議を通して連携を図り、登園できるよう進めた。			・継続して園を利用してもらうために、家庭訪問や電話連絡等により登園を促した。 ・利用者の状況変化の影響もあり、生活介護、就労継続支援B型の稼働率は95.03%となった。		
(15) 介護給付、訓練等給付			障害福祉サービスについて、加算等給付費を得るために必要な対応を実施されたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・加算対象の資格や研修に積極的に参加し取得した。 ・生活介護では、体調不良者の増加と退園者(引越し等)もあり、給付費の減額となった。 ・就労継続支援B型では、引き続き平均工賃月額区分で一番高い区分となった。			・強度行動障害支援者養成研修等を計画的に受講し、現状の加算を維持した。		
(16) 工賃の向上			工賃を安定して支給できたか。 作業工賃を水準より高めに設定するなど、利用者の就労率向上へ繋がる取組が実施されたか。		
指定管理者 評価	2点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	2点 /10点	市 評 価 理 由
・利用者の人数も増え、既存の作業量の増加を受注先へお願いし、全体的に作業量を増やす事ができた。 ・前年度の平均工賃12,542円から今年度は13,088円と546円増額となった。 ・今年度も就労継続支援B型平均工賃月額区分で、一番高い区分となった。			・就労継続支援B型での平均工賃は47,201円となり、前年度比-5,143円であった。 ・工賃向上計画を策定し、就労継続支援B型だけでなく、生活介護、就労移行支援においても利用者に工賃を支給できていた。		

# 指定管理者評価シート（令和6年度）

## 1. 施設の概要

施設名	みきの路	全体評価
施設設置目的（条例）	知的障害者の福祉の増進を図る（摂津市立みきの路条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A  82点 (100点)
指定管理者名	社会福祉法人摂津有和会	
指定管理期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日	
担当部課	保健福祉部障害福祉課	

## 2. 施設利用者数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
みきの路	13,782人	13,361人 (-3.1%)				

## 3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	264,001千円	279,838千円 (6%)				
介護給付費負担金	192,350千円	184,947千円 (-3.8%)				

## 4. 評価項目

◆管理運営体制（各5点）※(1)(3)(6)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規採用職員に対しては、オリエンテーションを通じて施設の設置目的と基本方針を丁寧に説明した。</li> <li>・毎月の記入を義務付けている「自己チェックシート」にも法人理念と施設の運営方針をファイリングし、毎月の支援の振り返り時にそれに基づいた行動が出来ているかを確認させ、より一層の浸透を図った。</li> <li>・スタッフルームや事務所には法人全施設のスローガンも貼り出し、法人全体での一体感を持った行動を意識し、業務に当たった。</li> <li>・ホームページや施設の入り口、廊下にも法人理念、施設の運営方針を公表し、利用者、家族だけでなく、来館者と市民の皆さまにも広く知っていただいた。そうする事で、職員には施設利用者だけでなく、地域にも福祉サービスを広く還元する意識を持ち、業務に当たった。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本理念や経営方針等については、ホームページをはじめ、施設内各所で掲示等を行うことで、職員や利用者だけでなく家族等の市民への周知を行っていた。また施設毎にスローガンを掲げ、スローガンに絡めたイベントを実施していた。</li> <li>・施設の現状や課題を踏まえ、当該年度の運営方針を定め、国からの通知等とともに職員への周知をしていた。</li> <li>・全職員に毎月記入を義務付けている「自己チェックシート」に施設設置目的・基本方針の理解度を図る設問を用意しており、職員に自己評価をつけてもらっている。その自己評価に対する管理職の評価をフィードバックしており、得点率は8割以上を超えている。</li> </ul>			
(2) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の定期連絡会において、事業の進捗状況、財務状況、利用者数、実施したイベントの結果などを網羅的に記載し、施設の運営状況を明確に把握できるよう努めた。事故や苦情等、緊急性の高い事項については、市障害福祉課との間で随時、書面及び口頭での報告を行い、迅速な情報共有と意思疎通を図った。施設利用に関するご意見、予定外の修繕など、細やかな情報も漏れなく共有した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・みきの路と市職員の定期連絡会を月に1度の頻度で実施した。また定期連絡会の中で報告を行っており、事業の進捗状況、指定管理料の執行状況、財務状況など運営における重要指標の確認、課題と対策の確認等を行った。</li> <li>・定期連絡会でのやり取りをもとに修繕等の対応を迅速に行った。</li> <li>・事故や苦情など、突発的な事案においても、市へ迅速に報告、連絡、相談を行い、適切に対応した。</li> <li>・介護給付費についても大阪府への確認を適宜行い、十分な連携を図れていた。</li> </ul>			

(3) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理業務の遂行にあたり、みきの路条例及び指定管理協定書等に定められた基本事項を職員会議等で伝達し、利用者だけでなく、地域住民にも専門性を発揮する意識を持って業務に当たった。</li> <li>・適正な労働環境の提供のため、労働基準法をはじめとする関係法令に則り、適正な労働条件を提供した。就業規則や賃金規程などを整備し、職員全員に周知徹底し、定期的な研修を通じて、ハラスメント防止や個人情報保護など、コンプライアンス意識を向上させた。</li> <li>・施設の利用については、利用希望者が公平かつ平等に利用できるよう配慮した。</li> <li>・生理休暇の日数制限を撤廃し、必要に応じて取得できるようにした。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・条例や基本協定書及び業務仕様書に定められた基本事項を遵守できていた。</li> <li>・働きやすい職場環境を目指し、特別休暇及び夜間勤務手当（増額）の改正を行った。</li> <li>・施設管理・サービス向上・遵法精神など、市施設で働く職員として、規範意識の醸成に努めていた。</li> <li>・職員の大幅な時間外勤務が発生しないよう管理職等が労務管理を徹底し、健全な労務環境を職員に提供した。</li> <li>・ハラスメント相談窓口設置及び相談があった場合の対応フローが確立されており、健全な労務環境を職員に提供した。</li> </ul>		
(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報管理規程に則り、施設長が個人情報取扱責任者を担い、個人情報を適切に取扱った。</li> <li>・電子メールでの情報伝達時には、イニシャル表記やパスワード設定での送信を徹底した。</li> <li>・不正アクセスなどを防止するため導入しているインターネットセキュリティソフト2種類を最新のものに更新した。</li> <li>・利用者の支援に関する情報と受給者証等の事務関係の情報はサーバーを分けて管理した。</li> <li>・FAX送信時には内容の如何を問わず、誤送信防止のため2名体制での確認を徹底した。</li> <li>・療育手帳や保険証などを保管庫から持ち出す際は、帳簿に持ち出し者と使用目的、持ち出し及び返却日時を記入し紛失防止を徹底した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報取扱規定に沿って個人情報を適切に管理していた。</li> <li>・個人情報管理規則を各フロアの執務室に配布し、職員が個人情報を取り扱う際にはその都度確認をしていた。</li> <li>・プライバシーマーク付与適格性審査基準に沿った方針、マニュアルに基づき個人情報を管理していた。</li> <li>・外部からの不正アクセスを防止するため、インターネット環境には2種類のセキュリティソフトを導入、また個人情報を保管するサーバーを2つに分ける等、個人情報の取扱いに十分な注意を払っていた。</li> <li>・個人情報の重要性を施設内で認識するため、管理職及び一部職員が個人情報保護研修を受講した（研修受講者数は職員の過半数には満たない）。</li> </ul>		
(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地震や水害を想定した避難訓練の実施、災害備蓄品の管理と補充を行うとともに、大阪府社会福祉協議会主催の体験型研修に参加し、災害対策本部の運用方法や避難所開設訓練、負傷者搬出訓練などの実践方法を学び、事業継続計画（BCP）の見直しを行った。</li> <li>・摂津市消防本部と連携し、救命救急訓練、消火訓練、通報訓練を実施した。</li> <li>・摂津警察署と連携し、不審者侵入に対応する実技訓練を実施した。</li> <li>・防犯対応マニュアルと怪我・急病等対応マニュアルを見直した。</li> <li>・大阪府茨木保健所と、地震や風水害等の自然災害時に人工呼吸器等を必要とする難病児者の避難協力施設として、「災害時における患者等の避難受入等に関する協定」を締結した。</li> <li>・通所利用者が帰宅困難になった場合を想定し、入所フロアでのゾーニング訓練を実施した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・非常時、緊急時、災害時の連絡体制及び運営体制を構築しており、施設職員だけでなく、法人全体での招集体制を敷いた。</li> <li>・福祉避難所として避難訓練を行い、大阪府社会福祉協議会主催の体験型防災研修にも参加した。また避難訓練は年4回行い、職員だけでなく利用者也全員参加した。</li> <li>・消防や警察と通報訓練等を通じて、連携を取れる関係構築を行っていた。</li> <li>・市と協議を行った上で災害対策本部の運用方法や避難所開設訓練、負傷者搬出訓練などの見直しを行い、BCPに反映した。またその内容を避難訓練に取れ入れて実施した。</li> </ul>		
(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者へ質の高い支援を継続的に提供できるよう、人件費、職員の研修研究費、施設維持管理費、事業運営費など、運営に必要な諸経費を市障害福祉課と綿密な協議のうえ算定した。</li> <li>・受講料無料の研修やオンライン研修の積極的な活用など、研修費（交通費含む）を削減した。</li> <li>・感染症蔓延時の食器等の取扱いや食事提供方法を給食委託業者と打ち合わせることで、追加経費の発生を抑制した。</li> <li>・省エネ設備（スマートメーター）の導入で全職員で節電意識を高めた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理委託料等に対する決算額は約99.6%となっており、適正な指定管理料の設定及び業務の遂行ができた。</li> <li>・受講料無料の研修やオンライン研修の積極的な活用し、研究研修費支出を大幅に削減することができていた。</li> <li>・省エネ設備（スマートメーター）の導入したことで、全職員の節電意識が高まり、水道光熱費支出を予算額に対して約70%におさえ、固定的経費を大幅に削減することができていた。</li> </ul>		

◆サービスの質の維持・向上（各10点） ※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画		職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。			
指定管理者 評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・年間研修計画に基づき多岐に渡る研修を受講した。 ・面談で職員個々が高めたいスキルを把握し、研修受講に反映させた。 ・特に障害児者の人権と権利擁護の意識を高め、虐待防止に努めるため、雇用形態に関わらず全職員に年3回の研修を受講した。 ・大阪府強度行動障がい支援者養成研修（基礎）や、強度行動障がいのある方々の豊かな暮らしの実現と人材育成を考える研修を受講し、重度障害者の地域移行を見据える意識醸成を図った。 ・新任職員には大阪府社協従事者部会マナー研修に参加し、基本的な接客マナーの習得とサービス向上に努めた。			・人権研修及び接遇研修、大阪府社協従事者部会マナー研修を受講した。 ・専門性や技能の向上を図るための研修（障害児者の人権と権利擁護に関する研修、大阪府強度行動障がい支援者養成研修）を受講した。 ・個々の職員の知識、スキルに応じた年間研修計画を策定し、ほぼ100%の執行率であった。職員に希望する研修を受講させる等、一人ひとりにあった人材育成を行っていた。 ・障害児者の人権と権利擁護の意識を高め、虐待防止に努めるため、全職員が年3回の研修を受講した。 ・法人として、職員に対する資格助成制度を充実させ、全職員が何らかの資格所持者になっており、資質向上に努めていた。		
(8) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・重度高齢化する利用者にも快適に生活してもらうため、介護用ベッドを1台購入した。 ・1階利用者用トイレにシャワー設備を増設し、利用者の衛生保持だけでなく非常災害時にも避難者が使用できるように環境を整えた。 ・嘱託医と協議し、月1回の往診から体調不良時には適宜往診してもらえる体制を構築した。 ・摂津祭り、桜町フェスティバル等地域イベントにも積極的に参加し、地域住民との交流を図った。 ・市風船バレーボール大会や大阪府障がい者スポーツ大会に参加し、他施設との交流、及び健康増進に努めた。 ・買い物をする楽しさや自己選択を目的に、訪問販売業者による日用品、お菓子・衣服を買物できる機会を提供した。 ・感染対策で敷いていた、家族との面会や外泊の制限を一切解除した。 ・個別支援計画書の見直し時期には書面での説明だけでなく、実際の支援現場を見ていただき、支援の透明性を図った。			・訪問販売業者による日用品・お菓子・衣服を買物できる機会を利用者に提供するなど、事業計画を上回る取組を実施した。 ・コロナ禍に制限をしていた面談や外泊を完全に解除し、利用者と家族のニーズに応えられるよう対応していた。 ・1階利用者用トイレにシャワー設備増設、嘱託医の適宜往診の導入など、利用者サービスの向上に努めた。 ・地域イベント、スポーツイベントに積極的に参加し、利用者サービスの向上に努めた。 ・12月に利用満足度アンケート（食事、送迎など各項目別）を実施し、総合的な利用者満足度が高かった。また先進的な取組や課題解決に向けた事業（訪問販売業者による日用品、お菓子・衣服の買物など）に対する利用者満足度は90%以上であった。またその結果をHP上に公開し、情報発信に努めた。		
(9) 情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・利用者と家族に対し「利用満足度アンケート」を実施し施設に対する忌憚ない意見を募った。 ・サービス管理責任者等が意思決定支援研修会に参加するなど、利用者の自己決定を尊重し、ニーズを明確に引き出すための支援に注力した。 ・利用者会を担当する職員を配置し、運用と意見集約をしやすい環境を整えた。 ・行事の前には全利用者に対し、その行事に望む事柄をアンケートで募り、実際の企画会議には利用者会代表者に参加してもらい、利用者の意見を取り入れやすい工夫を行った。 ・施設に対する要望を利用者だけでなく、家族や来館者等、様々な方から幅広く投函していただけるよう1階事務所受付に意見箱を設置した。 ・栄養士が利用者の嗜好調査を参考にしながら献立を考える際に、利用者会代表者が給食会議に参加し、献立作成に意見を反映し、食事の満足度向上に繋げた。 ・毎月開催される相談支援部会や外部の各種会議へ積極的に参加し、地域全体のニーズ把握や社会資源の活用状況について情報交換を行った。これにより、みきの路のサービスが地域のニーズと合致しているかを確認し、必要に応じてサービス内容の検討に役立った。			・利用者と家族に対し「利用満足度アンケート」を実施し、ニーズの把握に努めた。また収集したアンケートの結果分析により、通所者の入浴利用、土曜日開所という新しい取組を令和7年度から実施することとした。 ・相談支援部会や摂津市社会福祉協議会が主催する会議体に積極的に参加し、同用途施設の取組事例に関する情報収集を行った。 ・1階事務所受付に意見箱を設置し、利用者だけでなく、家族や来館者等から幅広く意見を募った。意見箱に設置意図や意見の反映方法などを貼付し工夫した。 ・利用者からの声を直に聞くことができるように、利用者会を担当する職員を配置する等、利用者の意見を取り入れる取組を実施した。 ・利用者の嗜好調査を行う際には、利用者や家族だけでなく、グループホームの世話人にも詳しく聞くことで、より詳しいニーズの把握に努めていた。 ・様々な会議体への参加などを通して、施設の有意義や果たすべき役割について検討、共有し、地域住民からも必要とされる施設であり続ける意識を高めていた。 ・情報収集に関してQRを読み込む専用フォームからのアンケート実施を検討したが、利用者の家族等が対応が難しいため、今後の検討課題となった。		

(10)	情報発信		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評 価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"><li>・摂津・吹田支援学校の合同進路説明会に参加し、事業所資料にはQRコードを載せ、ホームページへアクセスしやすい工夫を行った。</li><li>・摂津、茨木、高槻支援学校対象の「進路のてびき」に事業所情報を掲載し、結果として生活介護に新規卒業利用者1名の利用に繋がった。</li><li>・市日中活動事業所情報誌に事業所情報を掲載した。結果として、年度途中で新規利用者1名と体験利用者1名を受け入れた。</li><li>・みきの路通信（機関紙）の発行を年7回行い、行事や日頃の活動、栄養面や健康管理についての取組等を掲載した。</li></ul> みきの路通信以外にも毎月の連絡表送付時に日頃の活動時の写真を同封し、細かな情報発信を行った。 <ul style="list-style-type: none"><li>・ホームページでは最新の情報をタイムリーに発信することで、利用者と家族だけでなく、より多くの方が施設の情報を手軽に入手できるようにした。</li><li>・施設の概要やサービス内容、利用方法などを分かりやすく説明したパンフレットを作成し、見学时や問い合わせ時などに提供した。</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>・ホームページ及び機関紙で情報発信を行っていた。ホームページは月に一度の頻度で情報更新を行い、機関紙は年7回発行を実施し、積極的な情報発信を行った。</li><li>・ホームページ、機関紙にそれぞれ担当職員を配置し、適切な運用を行った。</li><li>・「利用満足度アンケート」の情報発信に関する項目は満足度が90%以上であった。</li><li>・ユニバーサルデザインの導入について検討を行ったが、令和6年度での導入には至らず、今後の課題となった。</li><li>・進路説明会では、QRコードを載せた施設案内を配布することで、ホームページにアクセスしやすいようにしていた。また近隣の支援学校の「進路のてびき」に事業所情報を掲載する等、新規利用者獲得に向けて取り組んでいた。</li></ul>		
(11)	要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評 価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"><li>・「苦情解決の手引き」を整備し、全職員に周知徹底した。これにより、苦情が発生した際の対応手順、責任の所在が明確化されており、迅速な対応を可能にした。</li><li>・複雑な苦情や、複数の部署に関わる要望については、施設内の関係職員（看護師、理学療法士、栄養士、サービス管理責任者等）が連携し、具体的な問題点や改善策について検討した。必要に応じて相談支援事業所を交えた検証を行い、根本的な原因究明と再発防止策を立案した。</li><li>・苦情の内容や重要性によっては、市障害福祉課にも報告を行い、行政機関との連携のもと、より適切な対応を図った。</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>・苦情対応マニュアルが整備され、苦情・要望があった場合は、翌日までに回答・対応を行った。</li><li>・要望と苦情に関して記録を残していた。</li><li>・利用者家族から寄せられた要望や苦情は、対応マニュアルに則り対応した上で、施設内で解決策を協議するとともに、他機関にも相談・共有し、真摯に向き合った対応をしていた。</li><li>・苦情・要望が発生した際には全体会議で全職員に共有した。またリスクマネジメント担当を各フロアに配置し、担当者が責任を持って分析・再発防止策を行う体制を構築した。</li><li>・苦情に発展することが予想される内容については、リスクマネジメントの意識を持つよう全職員に伝達していた。</li></ul>		
◆維持管理（各3点）					
(12)	建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"><li>・施設の建物や設備（電気設備、空調設備、給排水設備、消防設備等）について、専門業者による定期点検を計画的かつ法令期間に実施し、故障の未然防止や早期発見に努めた。</li><li>・館内清掃はシルバー人材センターから清掃員を雇い、環境保全、衛生保全を行った。</li><li>・エアコンフィルター清掃も専門業者にて行い、空調機能を効率よく活かせるようにした。</li><li>・修繕が発生した際には、その内容、実施年月日、費用、担当者などを詳細に記録し、修繕履歴として管理した。これにより、施設の老朽化状況の把握や、将来的な改修計画の立案に役立った。</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>・施設点検のてびきに基づき、定期的に点検を実施し、市職員と月に一度行う定期連絡会で報告を行った。</li><li>・施設・設備の維持管理に関して、施設長が担当者として点検等を行い、清掃に関してはシルバー人材センターの清掃員が実施した。</li><li>・大規模修繕計画や市建物点検調査結果を基に、速やかに修繕を実施していた。</li><li>・利用者の生活の場として快適に過ごすことができるよう、利便性向上を目的とする修繕や消耗品の買替えを実施していた。</li><li>・利用者や職員、来館者の安全確保を第一に考慮した保守点検と修繕を実施していた。</li></ul>		
(13)	管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	2点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"><li>・備品の入れ替えがあった際にはその都度台帳に追記・削除するとともに、市障害福祉課へ報告した。</li><li>・消防法に基づき、消火器、自動火災報知設備、誘導灯などの消防設備の点検を定期的に実施し、その記録を適切に保管した。</li><li>・給食委託業者と連携し、厨房設備の衛生管理や点検記録を保管した。</li><li>・電気設備、介護用品なども法令及び点検推奨期間を遵守し、点検記録も所定の場所で保管した。</li><li>・修繕も修繕依頼書から業者連絡、完了記録までを一つの様式で記録し、全職員への周知を行い、維持管理の意識付けを行った。</li><li>・送迎車両は毎日の始業点検、ならびに法定点検を遵守し、利用者の快適で安全な送迎に努めた。運転前と後のアルコールチェックも実施し、記録は適切に保管した。</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>・備品台帳を適切に更新していた。</li><li>・起案書、運転記録、アルコールチェック表、日用品・事務用品持ち出し簿を作成し、適宜記入後、保管していた。</li><li>・施設内設備等の点検記録、修繕記録を適切に保管した。</li><li>・全職員が修繕状況を把握できるように、修繕が必要になった個所については記録を保管し、別フロアの職員にも周知していた。</li></ul>		



◆施設固有の項目（各10点）					
(14) 施設稼働率		施設の平均稼働率はいくらか。			
指定管理者 評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	10点 /10点	市評価理由
・施設入所支援は稼働率95.2%、生活介護（通所）は106%であり、施設全体の稼働率は100.7%であった。			・生活介護において積極的な受入を行い、稼働率が定数以上となった。 ・個人の障害特性等に合わせレイアウトの変更を行う等、支援に工夫を凝らしていた。 ・利用状況に合わせて利用者宅を訪問する等、個別対応を行っていた。 ・サービスの利用にあたっては、家族等の支援者に実際の様子を見てもらう等、より詳細な説明と支援の透明性を確保することで、継続して利用しやすい環境を整備していた。		
(15) 介護給付、訓練等給付		障害福祉サービスについて、加算等給付費を得るために必要な対応を実施されたか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市評価理由
・重度障害者支援加算Ⅱ（2）の算定に向けて、強度行動障害支援者養成研修（基礎）を職員1名が受講した。 ・身体機能の維持が必要な3名の入所利用者に対し、リハビリテーション加算2を算定した。 ・生活介護に3名の新規利用者を受け入れた。うち1名は身体機能の維持が必要であり、リハビリテーション加算2を算定した。			・介護給付費の加算要件を満たすため、積極的に職員を研修に派遣し、収益の増加に取り組んでいた。重度障害者支援加算Ⅱ（2）の算定に向けて、強度行動障害支援者養成研修（基礎）を職員1名が受講した。 ※算定要件を満たせるよう上記研修には職員2名が応募したが、受講許可が下りたのは1名だった。 ・新たに入所、通所双方のリハビリテーション加算2を算定した。		
(16) 虐待防止に関する取組		虐待が起きないようにするための取組が実施されたか。			
指定管理者 評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市評価理由
・障害児者の人権と権利擁護の意識を高め、虐待防止に努める強い意識を持った支援を心掛けるため、雇用形態に関わらず全職員に年3回の研修を受講させた。 ・毎月「自己チェックシート」を活用し、職員が自身の支援内容を客観的に見直し、法人理念、経営方針、行動規範、事業所理念等を再確認することで、人権擁護に対し常に高い意識を持って業務に取り組んだ。 ・虐待防止の一環として、支援困難事例での行き詰まり感や職員のメンタル不調への対応として、チームアプローチ、専門研修の受講、サービス管理責任者等による職員定期面談でのメンタルサポートを行った。 ・全職員が支援困難なケースへの理解と適切な支援方法を学ぶことで、虐待につながりかねない状況を未然に防いだ。			・虐待防止に関する研修を全職員対象に年3回実施した。講師は外部の専門家に依頼し、研修内容も包括的なものとした。また研修受講者に報告書を提出してもらい、理解度の確認や意見収集を行った。 ・上記研修の受講者の意見収集を行った結果、虐待防止には職員のメンタルヘルス及びアンガーマネジメントが重要であるとの分析結果を得て、令和7年度の研修計画にこの2項目を取り入れた。 ・上記の取り組みを行った結果、万が一、虐待事案が発生した時の対応マニュアルの見直しが必要との分析結果を得て、令和7年度に見直しを実施することとなった。		

## 指定管理者評価シート（令和6年度）

### 1. 施設の概要

施設名	自転車自動車駐車場（千里丘駅東自転車駐車場ほか10施設）	全体評価
施設設置目的（条例）	市内の道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資する （摂津市立自転車駐車場条例、摂津市立自動車駐車場条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	S  87点  (100点)
指定管理者名	野里電気工業株式会社	
指定管理期間	令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日	
担当部課	建設部道路交通課	

### 2. 施設利用台数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
千里丘駅東自転車駐車場	9,438台	8,837台 (-6.4%)				
摂津駅前自転車駐車場	37,274台	37,022台 (-0.7%)				
南摂津駅前第1自転車駐車場	95,008台	92,357台 (-2.8%)				
南摂津駅前第2自転車駐車場	28,707台	31,193台 (8.7%)				
南摂津駅前第3自転車駐車場	40,640台	43,643台 (7.4%)				
摂津市駅前第1自転車駐車場	54,521台	53,815台 (-1.3%)				
摂津市駅前第2自転車駐車場	375台	408台 (8.8%)				
小川自動車駐車場	17,657台	18,849台 (6.8%)				
摂津駅前自動車駐車場	199台	249台 (25.1%)				
南摂津駅前第1自動車駐車場	3,746台	4,505台 (20.3%)				
南摂津駅前第2自動車駐車場	1台	1台 —				

### 3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
利用料金	64,850千円	65,926千円 (0.4%)				
納付金	6,275千円	5,115千円 (-18.5%)				

#### 4. 評価項目

◆管理運営体制（各5点） ※(1)(3)(6)=3点、(2)(4)(5)=5点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・自転車自動車駐車場の設置目的である「道路交通の円滑化を図り、公衆の利便性に資する」を達成するため、法令等の遵守、利用者へ質の高いサービス提供のほか、駐車場係員への研修、実務実践を通じて次の行動指針に基づき、適切かつ効果的で効率的な運営を行った。 ①安全に利用できる施設・設備管理の行き届いた駐車場運営を行う。 ②安心して利用できるセキュリティ性の高い駐車場運営を行う。 ③全てのお客様が利用できる公平な駐車場運営を行う。 ④快適に利用でき、利便性が高く美化の行き届いた駐車場運営を行う。 ⑤いつでもサービスが提供できる継続的な駐車場運営を行う。 ⑥周辺地域のまちづくりと連携した運営を行う。		・基本方針に基づく行動指針等について、全員が参加する職員研修や実務の実践を通じて適切に共有し、各職員の理解度を確認していた。			
(2) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	5点 /5点	市 評 価 理 由
・月1回、月次報告書の提出時に業務報告及び打合せを実施した。 ・苦情、改善点、諸事項等について、市と連携しながら解決に向けて取り組んだ。		・月次報告等の提出時に打ち合わせを行っており、現状や課題等を共有できる体制が構築されていた。 ・月次報告のほか、独自で四半期ごとにモニタリングを実施して、施設状況等を市に報告していた。 ・JR千里丘駅東自転車駐車場について、需要の高い自転車枠を上げられるよう、駐車枠転用の提案を行った。 ・小川自動車駐車場について、利用者から要望のあった定期利用の提案を行い、市側で条例改正を行い、指定管理者側で利用環境を整える等、十分な連絡調整が出来ていた。			
(3) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・地方自治法、摂津市自転車駐車場条例及び同条例施行規則並びに摂津市自動車駐車場条例及び同条例施行規則、労働基準法、労働安全衛生法等の労働関係法令、厚生年金保険法等の社会保険関係法令及び貴市との協定書に基づき開場時間、平等利用、定期報告等を含む諸規定を遵守した。		・開場時間や平等利用、管理業務の定期報告等、条例、協定書等で定められた基本事項を遵守していた。			
(4) 個人情報保護		個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	5点 /5点	市 評 価 理 由
・係員を対象に、2月に個人情報の取扱いに関する研修を実施した。 ・当社の個人情報保護士による個人情報監査を2月に実施し、個人情報に関する書類の保管場所や保管方法について確認した。 ・各駐車場管理事務所窓口にプライバシーポリシーを掲示しており、お客様に個人情報の取得目的や個人情報保護に関する問合せ先を明示した。		・全職員に個人情報保護に関する教育や監査を実施するほか、各管理事務所にて個人情報の取得目的や問合せ先等を明示していた。 ・プライバシーマーク適格性審査基準による運用を実施していた。 ・係員全員を対象に、個人情報保護研修を実施していた。			
(5) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・危機管理マニュアルに沿って2月に研修を行い、非常時等の対応と連絡体制を確認した。 ・夜間は警備会社が対応する体制を構築しており、非常時は当社担当との連絡体制も整えていた。		・危機管理マニュアルに沿った緊急時対応の訓練を実施していた。 ・警察署や消防署等、関係機関と連絡体制を構築していた。 ・夜間でも警備会社が駆け付ける等、緊急時の連絡体制を構築していた。			

(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・令和6年度事業計画書の「8.コストの最適化と納付金の提案」の中で納付金額を提案している。 経費削減に関しては、①係員の勤務時間の見直しによる経費削減と、②当社独自の仕入れルートとスケールメリットを活かし、令和6年度の期首に駐車管制機器を新品に更新したことで、導入費用の削減及び修繕などのランニングコストの抑制をしたことが挙げられる。			・適切な事業計画に基づき、納付金額を提案していた。 ・前回の指定管理に比べ管理員の勤務時間を減らして人件費を抑えるほか、管理員不在時は警備会社に委託する等、利用者の利便性を下げることなく適切なコスト削減を行っていた。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・6月、2月に接遇・接客マナー・危機管理教育・個人情報の取扱い教育・安全衛生教育の研修を実施し、係員の資質・接遇の向上を図った。また駐車場で発生した要望・苦情等を係員全員で共有し事故の防止、早期解決を心掛けた。			・事業計画どおり、接遇や接客の研修を実施していた。特に安全衛生教育では、施設の安全性向上に関わる内容や現場確認、現場責任者へのヒアリング等、施設の適切な運営に向けた研修がなされていた。		
(8) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	10点 /10点	市 評 価 理 由
利用者サービス向上のため次の取組を行った。 ①利用しやすい環境構築に向けた管理員の挨拶の励行 ②ホームページによる情報発信・問い合わせメール対応 ③障害者手帳や、ミライID提示による利用料金の減免対応 ④翻訳アプリを活用した外国人との意思疎通 ⑤雨天時に靴等を入れるビニール袋配布 ⑥HPでのリアルタイム満空情報公開 ⑦不正駐輪の写真投稿システムの運用			・事業計画に基づき、ホームページ上での満空表示等の情報発信や翻訳アプリによる多言語対応等、適切な利用者サービス向上を図っていた。 ・摂津市駅前第1自転車駐車場の定期置場では、日本語がわからない外国人による定期利用や一時利用の間違いがあったため、区別がつくよう、多言語での表示を行い、利用間違いの減少につながった。		
(9) 情報収集（アンケート等）			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	10点 /10点	市 評 価 理 由
・アンケートを実施して、結果を全係員で共有し、利用者への平等な接客、場内清掃の徹底等、利用環境の維持、整備に努めサービスの質を向上させる取組ができた。 ・摂津市駅前第2自転車駐車場の人感センサー照明が点灯するまでに数秒時間がかかることで不安に思うという意見があり、令和7年度当初に対策を講じることに繋がった。			・場内の掲示板にアンケートの実施と回答用QRコードを掲載する等、回答しやすい環境を作っていた。 ・アンケートの集計結果により、駐車場内の利用環境の改善が必要と捉え、すぐに行動に移していた。		
(10) 情報発信			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	5点 /5点	市 評 価 理 由
・当社ホームページに各駐車場を掲載し、情報発信を行った。 ・これまでと同じようにメールによる定期更新案内を実施した。 ・定期的な空きがある駐車場においては「定期 空きあります」との看板を見えやすい所に掲示した。 ・R7年4月に開始した小川自動車駐車場の定期サービスに向けて、HP上で新規契約の募集等の告知を行った。			・掲示物や看板を整理する中で、市と協議のうえわかりやすい情報発信をするため、ピクトグラムを活用した看板を作成する等、ユニバーサルデザインを取り入れた掲示物に変更していた。 ・メールによる定期更新案内を送るほか、定期空き利用状況を駐車場に掲示する等、知りたい人に知りたい情報を提供していた。		
(11) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・駐車場の現場への要望・苦情の対応は迅速に行動して解決を図り、情報や状況を共有した。 ・HPで専用の問い合わせフォームを設けており、要望・苦情に迅速に対応している。 ・「不正駐輪写真投稿システム」の掲示を増やすことにより、不正駐輪によって被害を受ける利用者の対応を迅速に行うことが出来た。			・苦情対応マニュアルが整備されていて、適切に対応していた。 ・過去の苦情を管理しており、再発防止に努めていた。 ・不正駐輪写真投稿システムにより、ラックに収めていない等の不適切な駐輪に早急に対応できる仕組みを維持し、ラック収め漏れの投稿が1件あった。早急に対応することで、利用者からの苦情防止につなげていた。 ・要望・苦情等を係員全員で共有することで、実際に対応していない係員の質の向上にも努めていた。		

◆維持管理（各3点）					
(12) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市評価理由
・設備点検結果は月次報告で市へ報告し、故障等の不具合があれば修繕対応した。 ・一部駐車管制機器（千里丘駅東自転車駐車場の一時利用機器）は古い が、予防保全と迅速な部品交換対応により支障なく運用することができた。 ・全駐車場で定期的に清掃を行い、南摂津駅前第1自動車駐車場、小川 駐車場においては、年3回除草作業を実施した。			・適切に点検を実施し、機械設備等の不具合があれば迅速に対応していた。 ・日々の清掃や除草作業等、適切な維持管理に努めていた。 ・月次報告時に今後の設備点検予定を報告するだけでなく、市からの求め に応じ、南摂津駅前第2自転車駐車場の配線埋設工事や摂津市駅前第1 自転車駐車場のシャッター等、適宜修繕を実施していた。		
(13) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保 管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市評価理由
・各自転車駐車場管理事務所にて点検記録や整備・修繕等の報告書を適 正に保管した。 ・当社社内でも点検記録等の報告者及び各駐車場備品台帳を保管した。 ・当社の個人情報保護士が、2月に各駐車場管理事務所に出向いて調査 を行い、適切に管理できていることを確認した。			・個人情報等の管理について、内部での確認を実施し、文書等の適正な 保管に努めていた。 ・備品台帳等は適宜更新を行い、年に1回、報告していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(14) 利用台数・充足率の目標達成		事業計画に記載された目標を達成できていたか。			
指定管理者 評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市評価理由
・自動車と自転車の総利用台数の目標287,374台に対し、年間利用実績 は290,879台であった（目標達成率は101.2%）			・事業計画比目標達成率が101.2%であることから、計画から大きな乖 離もないように、目標も上回っていた。		
(15) 自主事業の実施		自主事業の運営による利益を市民サービスに還元できていたか。			
指定管理者 評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市評価理由
・合羽販売は利用者の安全性を踏まえ、現場係員から利用者に対し、レ インコートほか自転車関連グッズの販売は、年間目標の5,000円には及 ばず1,800円となった。 ・サイクル&ライド定期券は問い合わせは数件あったものの成約には至 らなかった。目標金額30,000円に対し実績は0円であった。			・レインコートの販売は事業計画比目標達成率が36%であったが、当該 事業は自転車利用時の雨対策が無い利用者に対する市民サービスである 点を評価した。 ・サイクル&ライド事業は成約に至っていないが、利用者のニーズが多 様化する中の新たな取組として実施していた。		
(16) 地域貢献に関する取組		管理人の市内在住者の雇用や地元事業者から物品を購入するなど地域貢献に関する取組を 実施できていたか。			
指定管理者 評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	10点 /10点	市評価理由
・全係員11名中、6名は市内在住者を雇用した。 ・ごみ袋・文具は市内販売店にて購入した。 ・清掃時は場内のみではなく駐車場周辺の清掃にも心掛け、巡回時にお いてもごみ袋、ごみ拾いはさみを持ち公道の空き缶、吸い殻等を回収し た。			・全係員11名中、6名の市内在住者を雇用していた。（54%） ・ごみ袋・文具等の消耗品は、市内事業所から購入していた。 ・駐車場内のみならず、施設周辺の清掃も行い、清潔な自転車、自動車 駐車場の維持に努めていた。 ・小川自動車駐車場では定期利用開始情報を近隣施設に周知するほか、 イベント等行事の情報把握に努め、混雑に対応するよう努めていた。 ・駐車場の周辺事業所に声をかけて空き状況を含めた施設機能情報を提 供し、地域のめいわく駐車防止に貢献した。		

## 指定管理者評価シート（令和6年度）

### 1. 施設の概要

施設名	自転車自動車駐車場（フォルテ摂津）	全体評価
施設設置目的（条例）	市内の道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資する。 （摂津市立自転車駐車場条例、摂津市立自動車駐車場条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	B  60点  (100点)
指定管理者名	摂津都市開発株式会社	
指定管理期間	令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日	
担当部課	建設部道路交通課	

### 2. 施設利用台数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
フォルテ摂津自転車駐車場	163,831台	164,305台 (0.3%)				
フォルテ摂津自動車駐車場	59,761台	63,924台 (7.0%)				

### 3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	22,394千円	22,943千円 (2.5%)				
利用料金	62,038千円	62,828千円 (1.3%)				

### 4. 評価項目

◆管理運営体制（各5点） ※(1)(3)(6)=3点、(2)(4)(5)=5点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	2点 /3点	市評価理由
・利用者が安心、安全で快適に利用できる環境を整えることを基本方針に定め、運営した。 ・社員及び現場係員は、ミーティング等で基本方針を確認した。		・利用者が安心、安全で快適に利用できる環境を整えることを基本方針に定めており、ミーティング等で確認し行動していた。			
(2) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・月次報告だけでなく、適宜日々の業務について報告する等、日常的に市との意思疎通を図った。 ・利用者からの苦情要望対応について、市と情報共有した。		・管理業務の進捗状況について、月次報告書を提出していた。 ・利用者から要望等があった際には、適宜市に連絡を行い、状況の共有を図っていた。			

(3) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・労働関係法令を遵守し、現場係員の労働条件等を定めた。</li> <li>・条例及び協定書等に定めている事項を遵守し、業務を実施した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・労働関係法令を遵守し、適切に労働条件等を定めていた。</li> <li>・条例や協定書等に基づき、開館時間や定期報告等の基本事項を遵守していた。</li> </ul>		
(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・統括責任者が現場係員に、個人情報の重要性について指導した。</li> <li>・個人情報の持ち出しを禁止し、施錠できる箇所に保管する等管理を徹底した。</li> <li>・保管期限が過ぎた書類は、個人情報の漏洩を防止するためシュレッダーしてから廃棄した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合責任者から現場係員に対し、個人情報保護に関する指導を行っていた。</li> <li>・法令を遵守し、施錠管理のほか書類の破棄など、適切な措置を講じていた。</li> </ul>		
(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・非常時の連絡体制を現場係員に周知するとともに、24時間常駐のビルの警備員、設備員が連携して対応する体制を構築した。</li> <li>・駐車場の非常時には、フォルテ摂津ビルに備えている救命設備を活用できるようにした。</li> <li>・避難誘導訓練を実施し、消火器の使用方法などを確認した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・非常時の体制が係員にも周知されており、フォルテ摂津の警備員や設備員と連携して対応できる体制を整えていた。</li> <li>・非常時等の緊急対応マニュアルを整備していた。</li> <li>・救命設備や防災設備を使用できる体制を整えており、保守点検等を実施したほか、避難訓練も実施していた。</li> </ul>		
(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・物価の高騰などで費用がかかっているが、前年度と同額程度で費用を抑える事ができた。</li> <li>・高所の照明交換など、簡易な修繕は係員が行い経費を削減した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・市と協議した指定管理料で、適切に業務を遂行していた。</li> <li>・簡易な修繕は作業員が実施する等、経費を削減する取組を行っていた。</li> </ul>		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が研修に参加し、その内容を共有した。</li> <li>・職場でDVDを活用した人権研修を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・人権研修や接客研修を実施する等、係員の接客態度等の向上に努めていた。</li> <li>・研修の成果について、係員間でそれぞれの習熟度をチェックし、利用者への対応力向上に努めていた。</li> <li>・市の実施するカスタマーハラスメント研修に参加していた。</li> </ul>		
(8) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高額回数券を発行し、利用者の利便性を図った。</li> <li>・JRの終電が遅延した際は、駐車場の営業を延長した。</li> <li>・場内の案内矢印を塗装し、動線を明確にし利用しやすくなった。</li> <li>・ICOCAが使える旨をポップなどを利用して分かり易いようにした。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年度から継続して高額回数券を発行し、利便性向上につながる要望に適切に対応できていた。</li> <li>・JR線の終電が遅延した際には、営業時間を延長する等、これまで同様、利用者のサービス向上の取組が実施できていた。</li> </ul>		

(9) 情報収集（アンケート等）			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・場内に係員を配置しており利用者と接する機会が多く、要望を直接聞き取った。</li> <li>・意見箱を設置し、意見や要望をいつでも投書できるようにした。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・係員を配置することで、利用者から要望等を聞き取りやすい環境を構築していた。</li> <li>・意見箱を設置することで、利用者が直接言いにくい内容でも、意見等を出せる環境を維持した。</li> <li>・同用途施設の取組事例について、市内で運営する他施設の協力業者から情報を収集するようになった。</li> </ul>		
(10) 情報発信			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・買い物客の利用促進を図るため、フォルテ摂津ビル内に駐車場の案内を掲示した。</li> <li>・施設情報を会社のホームページに掲載し、広く情報発信した。</li> <li>・リーフレットを、場内に設置した。</li> <li>・満空表示をリアルタイムで当社ホームページで発信した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者のホームページで施設情報を掲載し、広く周知を図っていた。</li> <li>・施設に関するリーフレットを作成し、周知していた。</li> <li>・満空情報をリアルタイムで発信していた。</li> </ul>		
(11) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望、苦情に迅速に対応するため、対応マニュアルを整備した。</li> <li>・要望等については、記録、保管方法を定めており、係員間で情報共有し再発防止に努めた。また、現場に係員を配置しているので要望に対してマニュアルに沿って迅速に対応ができていた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情対応マニュアルを整備しており、迅速かつ適切に対応することができ環境を構築していた。</li> <li>・要望や苦情を記録保管し、係員間で共有を図っていた。</li> <li>・要望や苦情について、市へ適切に報告を行っていた。</li> </ul>		
◆維持管理（各3点）					
(12) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	2点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日、巡回点検や清掃を実施した。</li> <li>・社員や現場係員が軽微な修繕を実施した。</li> <li>・設備の法定点検等を実施し、適宜市に報告した。</li> <li>・建設後30年以上経過しており、老朽化した設備の修繕について市に提案し、協議した上で実施した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備の点検や修繕を実施するほか、毎日の巡回や清掃を実施することで、利用者が安全に施設を利用できる環境を構築していた。</li> <li>・保守点検内容について、市に報告を行っていた。</li> </ul>		
(13) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品台帳や業務日報等の各種帳票類を作成し、施錠管理していた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品台帳は適切に整備し、年に1度報告していた。</li> <li>・施設点検や修繕履歴等、適切に報告していた。</li> </ul>		
◆施設固有の項目（各10点）					
(14) 利用台数・充足率の目標達成			事業計画に記載された目標を達成できていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車駐車場、自動車駐車場ともに目標である201,680台に対して実績は228,229台で目標を達成した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車は事業計画154,200台に対し164,305台で106.6%、自動車は事業計画47,480台に対し63,924台で134.6%、合計201,680台に対し228,229台で達成率113.2%であった。</li> </ul>		



(15) 自主事業の実施			自主事業の運営による利益を市民サービスに還元できていたか。		
指定管理者 評 価	4点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	2点 /10点	市 評 価 理 由
・ヘルメット収納コインロッカー及び自動販売機の設置については実現に至らなかったが、引き続き検討していく。			・ヘルメット収納コインロッカー及び自動販売機の設置は実現しておらず、計画の見直しがなされなかった。		
(16) 地域貢献に関する取組			管理人の市内在住者の雇用や地元事業者から物品を購入するなど地域貢献に関する取組を実施できていたか。		
指定管理者 評 価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /10点	市 評 価 理 由
・管理員の雇用に関して、優先して市内在住者を雇用した。 ・物品の購入については、できるだけ地元業者に発注した。			・全職員25名中、10名の市内在住者を雇用していた。（40%） ・消耗品は、地元業者に発注していた。		

# 指定管理者評価シート（令和6年度）

## 1. 施設の概要

施設名	摂津市民図書館・鳥飼図書センター	全体評価
施設設置目的（条例）	図書その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資するとともに、市民に集会、交流等の場所を提供し、コミュニティ活動の推進を図る（摂津市民図書館条例・摂津市立鳥飼図書センター条例）	
制度導入年月日	平成23年4月1日	A  78点 (100点)
指定管理者名	ナカバヤシ株式会社	
指定管理期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日	
担当部課	教育総務部生涯学習課	

## 2. 施設利用者数

※下段（）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
摂津市民図書館	90,457人	90,850人 (0.4%)				
鳥飼図書センター	15,422人	14,370人 (-6.8%)				

## 3. 図書貸出数

※下段（）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
摂津市民図書館	269,864冊	267,404冊 (-0.9%)				
鳥飼図書センター	60,745冊	55,294冊 (-9.0%)				
電子図書	6,490冊	1,923冊 (-70.4%)				

## 4. 収支状況

※下段（）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	111,778千円	123,600千円 (10.6%)				

## 5. 評価項目

◆管理運営体制（各5点）※(1)(3)(6)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	2点 /3点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営にあたり市の「行政経営戦略」及び「教育振興基本計画」を踏まえ「地域の知の情報拠点」としての役割を果たすことを基本方針とし、「地域とのつながり」「誰もが気軽に利用できる図書館」「過ごしやすい図書館づくり」の3点を管理運営方針として掲げた。</li> <li>・上記の方針に基づき、学校との連携、職業体験の受入、電子図書館体験会の実施、館内設備の修繕や感染症対策の継続、広報の強化（Instagram運用・図書館ホームページ開設）等、多角的な取組を行った。</li> <li>・職員への方針共有については掲示物や業務マニュアルによる共有に加え、研修の場でも繰り返し周知し、理解を深める機会を設けていた。「摂津市検定」の実施により、図書館及び市の施策への理解促進を図った。</li> <li>・法令遵守の観点からも個人情報保護やコンプライアンスに関する研修を実施し、適正な施設運営を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営方針を館内に掲示していた。</li> <li>・管理運営方針を基に社内マニュアルを作成し、研修の場などで繰り返し職員に共有していた。</li> </ul>			

(2) 市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者 評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・毎週実施していた選書会議や月次報告書の提出時に、市との間で管理運営業務に関する報告・連絡・相談を継続的に実施していた。 ・図書館ホームページ開設や各イベントなど、新たな取組についても市と連携しながら進出し、第三者機関や関係団体との調整も適切に行った。 ・事業計画の進捗状況や職員勤務体制等については、定例の提出書類の中で中間報告として情報共有を図り、業務の改善・実行に反映させる仕組みを整えていた。 ・市との日常的なやりとりに加え、節目や重要事項に際して管理職ともすみやかに連絡をとれる体制を構築した。			・市と常に連絡を取りやすい環境を構築していた。 ・運営会議や訪問時において、市に連絡・相談していたが、分析や考察に乏しい場面があった。		
(3) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・基本協定書及び年度協定書に基づいて事業計画を策定し、労働基準法をはじめとする法令・条例・仕様書・協定書に定められた事項を遵守して運営を行った。 ・労務管理については、月間勤務計画を作成・運用し、適正なシフト管理と勤務実態の把握を行った。 ・月次報告書・収支報告書などの各種定期報告は、協定書に定められた期日までに遅滞なく提出した。			・基本事項を遵守し、運営していた。 ・報告書等の定期報告に遅滞がなかった。		
(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	5点 /5点	市 評 価 理 由
・個人情報の適正な取扱いに向けて、個人情報保護法及び市個人情報保護条例に基づいた管理を実施した。 ・個人情報保護に対する意識向上と理解の定着を図るため、スタッフ全員を対象に年1回のプライバシーマーク研修を実施し、理解度確認のためのテストを実施した。 ・プライバシーマークの適格性審査基準に準拠した社内規程に基づき、管理者の設置や役割分担、物理的管理及びpcセキュリティ対策等を含めた体制を整え、運用した。			・個人情報保護に関する研修を年1回スタッフ全員を対象に実施しており、理解度においても一定水準以上を維持していた。 ・プライバシーマーク基準による運用を徹底していた。		
(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・市と協議の上「緊急時対応マニュアル」を作成し提出した。 ・非常時・緊急時・災害時の運営体制を構築した。 ・消防避難訓練と不審者対応訓練をそれぞれ1回ずつ実施し、避難経路・初期対応・不審者対応に関する職員の理解と対応力向上を図った。 ・館内の非常用設備（非常灯・消火器等）は定期的に動作確認を行い、必要な整備・管理を継続的に実施した。			・不審者対応や火災対応などが記載された緊急時対応マニュアルを作成していた。 ・従業員及び市職員で避難訓練を実施し、非常時・緊急時及び災害時の連絡体制を維持していた。 ・非常用設備の動作確認を月1回行っていた。		
(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・毎月の収支を確認し、異常がないことを確認した。 ・収支計画書と大きな差異はなく、安定した運営管理を行った。 ・光熱水費の適正管理を目的に、月ごとの使用量を記録・比較する管理簿を作成し、数値の推移や異常値を定期的に確認した。 ・鳥飼図書センターでは照明のLED化を適時に進め、電力消費の削減を図った。 ・使用しない部屋の電気をこまめに消灯するほか、窓の開閉による自然換気を取り入れることで冷暖房使用を抑える工夫を行い、日常的な節電・省エネ意識を職員間で共有していた。 ・ガス使用量は+7.9%と増加したが、前年と比較して電気使用量は-8.6%、水道使用量は-11%に抑えられた。 ・備品購入費の縮減を図り、館内環境の整備するために自社製品を活用した。			・収支計画書と実績の全体での収支差が-0.1%未満であった。 ・月毎の電気使用量推移を記録していた。 ・光熱水費高騰の影響を受けたが、職員全体で節約意識を共有し、昨年度と比較し光熱水費を約8.6%削減した。また水道使用量も約11%の削減していた。		

◆サービスの質の維持・向上（各10点） ※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画		職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。			
指定管理者 評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	5点 /5点	市 評 価 理 由
・職員の資質向上を目的に、人権研修・接客研修をそれぞれ実施した。 ・レファレンス研修や電子図書館研修の実施に加え、府立図書館が実施する研修など外部研修にも積極的に参加し、専門性向上を目的として20件以上の研修を受講した。 ・館内整理日を活用して認知症サポーター養成講座の受講やカスタマーハラスメント研修の実施などを行った。			・基準の研修だけではなく、「電子図書館研修」、「レファレンス研修」、図書館特有の専門性の高い研修を実施していた。 ・基準の研修や専門性の高い研修だけでなく、「認知症サポーター養成講座」や「カスタマーハラスメント研修」など研修を積極的に実施し、職員の資質向上を図っていた。 ・大阪府にて実施している「協力貸出初任者研修」「図書館司書セミナー」「障がい者サービス実務研修」等、図書館サービスにかかる研修を多数受講していた。		
(8) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・事業計画に基づいた業務を計画どおり実施した。 ・「利用者の声」への対応として、身体に不自由のある方への声かけ徹底、授乳室案内表示の整備やベビーカー置き場の改善など、利用者視点での即時対応を重視した。 ・テーマ展示では更新頻度を高め、展示場所を増設した。さらに地域理解の促進を目的に「摂津人の棚」を毎月実施するなど、地域密着型の情報提供に注力していた。 ・市民図書館では、館内案内の利便性向上のため、入口に大判の配架図を新たに設置した。 ・利用者の利便性を確保するために、臨時休館期間中も安威川公民館での予約本受取サービスを実施した。 ・利用者満足度調査の項目「また『利用してみたい』とおもいましたか」に、思う・やや思うが94%を記録した。 ・次年度に向けては、鳥飼図書センターでの映画会の場所変更等、現場から得られた改善点を計画書に反映した。			・指定管理業務を計画書どおりに実施していた。 ・展示の更新頻度を高めていた。 ・開催中の市のイベントにまつわる展示と周知を行い、また市のイベントにて図書館のポスターを掲示する等、市との連携に工夫を加えていた。 ・市主催のイベントで出張図書館を実施できるよう検討していた。 ・利用者サービスに関する要望に対して、迅速に回答及び対応していた。 ・職員同士の連携不足により、窓口業務に対する苦情が市に寄せられることが多かった。		
(9) 情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・図書館サービスに関する利用者アンケートを年1回実施し、満足度やニーズの把握に努めた。記入をその場で依頼する工夫により、回答数の増加が見られた。自由記述欄の意見は集約・分析の上で必要に応じて現場運営に反映していた。 ・館内設置の「利用者の声」ボックスを通じて日常的に意見を受け付けしており、寄せられた声には館長が個別に回答し、掲示を通じた丁寧なフィードバックを行っていた。 ・「料理本の分類が分かりにくい」との意見を受けて分類表示を見直し、ジャンル別に再整理を行うとともに棚の配架サインも更新するなどの改善を実施した。 ・「好きな本を書こう」や「推し〇〇企画」など、参加型イベントを通じて利用者の生の声やトレンドを把握する取組も行った。 ・先進性を高め、利便性と回収率の向上を図るために、イベントアンケートにはweb回答も取り入れた。 ・全国館長会議に参加し、ナカバヤシが運営する他館の館長とネットワークを築くことで、他地域の運営状況や工夫についての情報交換を行い、相互の知見を現場運営に活かした。			・意見箱を設置し集約した利用者からの意見に対して、迅速に回答し、実施可能なことについては改善を図っていた。 ・利用者アンケートの回答数を増加させるため、より回答しやすくなるよう工夫・改善をしていた。 ・社内全体での会議で、他館での課題や取組内容を協議し、情報共有を図っていた。 ・「好きな本を書こう」や「推し〇〇企画」など、気軽に利用者の好みや流行りを把握することができる企画を新たに実施していた。		
(10) 情報発信		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	5点 /5点	市 評 価 理 由
・市民図書館及び鳥飼図書センターの専用ホームページを新たに開設し、イベント情報やお知らせの掲載、申込フォームの設置など、利用者が必要な情報をリアルタイムで取得できる体制を整備した。 ・instagramによる定期的な情報発信を継続し、展示案内、行事の告知、臨時休館などをタイムリーに周知した。 ・視認性を重視し、ユニバーサルデザインを意識したレイアウト・フォント選びに配慮するなど、誰にとっても使いやすい情報発信を行った。 ・広報紙や館内チラシ、ポスター等の紙媒体に加え、図書館だよりの市内小学校への配布や、学校・園等への訪問による直接案内など、地域の特性に応じた多様な手段での情報提供も行った。 ・利用者アンケートの「図書館からの情報提供」に関して、有効回答における「満足・ほぼ満足」は88%を占めていた。			・SNSの更新を週に2回程度行い、適切に情報発信を行っていた。 ・図書館専用ホームページを開設し、イベント情報のリアルタイムな更新を実施し、併せて申込の簡略化も行った。 ・レイアウトやフォントを工夫し、子どもや外国籍の方など誰もが見やすいような情報提供を行っていた。 ・情報発信に関する利用者満足度が前年度と比較して約5%向上していた。		

(11) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評 価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /10点	市 評 価 理 由
・利用者の声に真摯に向き合い、迅速かつ丁寧な対応を行うことを基本方針とし、日常的な要望・苦情対応の体制整備と実践した。 ・「利用者の声」で受け付けた苦情・要望には、すみやかに改善・対策を講じる体制を継続していた。内容と対応内容を記録に残すとともに、掲示による利用者へのフィードバックを実施した。 ・緊急性の高い案件については、すみやかに本社の営業担当・運用担当・営業責任者及び市に報告し適切な助言や指示を受けられる体制を確保した。 ・苦情内容に関してはデータにて記録し保管し、再発防止策を実施した。 ・低い棚が使いづらいという身体的な不自由を抱える利用者の声を受け、スタッフによるサポート体制の周知を行った。			・苦情に対して回答を市に相談していた。 ・苦情の内容や回答をデータで記録していた。また、苦情への回答を館内に掲示し、利用者がわかるようにしていた。 ・要望に対しては、市に報告の上改善策を提案や相談・実行していた。 ・苦情対応マニュアルが整備されていないため、職員によって回答が異なり、館長への報連相が徹底できていない場面があった。		
◆維持管理（各3点）					
(12) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・事業計画に基づき、施設の保守点検を計画的かつ継続的に実施して、市に報告した。 ・利用者の安全を最優先とし、必要に応じて修繕を行うとともに、建物及び設備の適正な維持管理に取組んだ。具体的には、市民図書館の外構における害虫駆除や、鳥飼図書センター1階・3階の雨漏り修繕工事などをすみやかに実施した。 ・建物点検で指摘を受けた事項については、すみやかに対応し、改善を図った。 ・修繕内容や対応方針については、必要に応じて市と協議を行った。			・施設点検を実施し、市へ報告していた。 ・設備の点検を毎月行い、不具合箇所については市へ相談の上、対応していた。		
(13) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・備品については、備品台帳の内容確認を年1回実施し、市に提出した。廃棄希望のリストアップも行った。 ・施設点検記録、修繕履歴、清掃記録等の各種管理記録についても、ファイリングし保管していた。			・備品台帳を適宜更新し、市へ報告していた。 ・施設の修繕や備品の破棄について、市へ相談の上、記録を保管していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(14) 適正な蔵書管理			利用者のニーズに配慮するとともに、公平で公正な選書を行っていたか。書架の整理整頓が適切に行われていたか。書架の案内図や、見出しの整備等の工夫が行われていたか。汚損、破損された図書が配架されていなかったか。		
指定管理者 評 価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・利用者ニーズや地域性を反映するため定期的に選書会議を行い、リクエスト資料の収集にも対応した。 ・視認性・検索性の向上を図るため、書架整理は日常的に実施し、整然とした配架を維持していた。市民図書館では入口に大判の書架案内を設置したり、棚サインの見直しを行った。 ・汚損・破損資料は状態確認を徹底し、修理または除籍基準に沿って適切に対応した。 ・利用者満足度調査では「品揃え」「探しやすさ」「整理状況」に関し、有効回答における「満足・ほぼ満足」の合計は84%であった。			・書架整理を徹底していた。 ・図書の汚破損について、迅速に対応していた。 ・週に1回選書会議を行い、利用者のリクエストに対応していた。 ・上記の取組の結果、利用者アンケートの本の探しやすさに関する項目の満足度が、84%であった。 ・本の品ぞろえに関する項目の満足度は約71.3%であり、前年度と比較し約5.5%向上した。		

(15) 講座・イベントの実施			市民の学習活動の向上、図書館の利用促進に繋がる講座やイベントを適切に実施し、親しまれる図書館とするための特色ある取組ができていたか。適切な人員配置、スムーズな進んでイベントが実施されていたか。地域に根ざした講座・イベントが実施されていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・子ども向けのおはなし会や親子参加型イベント、大人向けの講座など、全年齢層を対象とした多様な事業を通じて、市民の読書活動や学習意欲を高めることに努めた。</li> <li>・事業計画に記載したイベントはすべて実施した。参加者の興味関心を引くよう内容を工夫し、時節に合わせた展示や体験型企画と組み合わせた構成とした。</li> <li>・英語遊びを通じて親子で楽しむ「英語であそぼう」、ぬいぐるみを通じて図書館への親しみを深める「ぬいぐるみのおとまり会」、館内回遊型の「図書館スタンプラリー」など、利用促進につながる企画を複数実施した。</li> <li>・鳥飼図書センターにおいては、子ども向け企画「ハロウィンガチャガチャマシーン」など、季節感を取り入れた催しを通じて来館のきっかけづくりを図った。</li> <li>・新しく大阪人間科学大学との連携イベントや正雀工場見学会など、地域に根ざしたイベントを多数実施した。</li> <li>・障害者週間に合わせ、障がい者スポーツを体験できるイベント「パラスポーツを体験しよう!」を実施し、障がいへの理解を深める機会を設けた。</li> <li>・また、市民図書館40周年記念として、貸出40冊キャンペーンやFM802のDJを招いたブックトークイベントを開催し、より幅広い層に図書館の魅力を伝える取組を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書のどおりイベントを実施していた。</li> <li>・地元企業や大学と連携し、「正雀工場見学会」や「科学×音」等、子どもに人気の新たなイベントを実施した。</li> <li>・市民図書館40周年を記念して、ブックトークイベントを開催し、131人参加した。</li> </ul>		
(16) 子ども読書活動の推進			子どもの読書のきっかけとなる資料展示やおはなし会、イベント等が適切に実施されていたか。 子どもが本に手を伸ばしやすい雰囲気となっていたか。		
指定管理者 評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画書に記載したイベントを適切に実施した。</li> <li>・子どもの図書館利用を促進するため、読書への継続的な関心を高める「こどもスタンプカード」を導入し、図書館来館や貸出の習慣づけを支援した。</li> <li>・夏休み期間には、「夏休みお助け隊」として児童向けに調べ学習や自由研究に役立つ資料の展示を行い、職員によるレファレンス対応を強化した。</li> <li>・また、読書週間に合わせて、子どもたちが楽しみながら参加できるような「ガチャマシーン」を活用したイベントを実施し、本を読む楽しさと図書館への親しみを育んだ。</li> <li>・子どもたちが自分の“好きな〇〇”に投票する「推し屋台」企画を実施し、図書館を楽しく身近に感じてもらう機会を創出した。</li> <li>・市民図書館では、一部書架を絵本の面出しに変えて、気軽に手に取ってもらいやすいように改善した。</li> <li>・子どもスペースにカーペットマットを敷いて、自由な姿勢でリラックスして過ごしてもらう環境づくりを進めた。</li> <li>・「すくすくタイム」については、参加者の利便性を高めるため開催時間の見直しを行い、柔軟な運営によって利用促進を図った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画書どおりにイベントを実施していた。</li> <li>・書架の配架方法、子どもスペースの環境を整えるなどして、子どもが過ごしやすい環境を構築していた。</li> <li>・子どもやその保護者が過ごしやすいよう、子どもスペースにカーペットを敷くことや、図書館内の1部屋を活用して親子が過ごしやすいようなスペースを新たに設けていた。</li> </ul>		

# 指定管理者評価シート（令和6年度）

## 1. 施設の概要

施設名	第1児童センター	全体評価
施設設置目的（条例）	児童に健全な遊びを与えてその健康を増進し情操を豊かにする（摂津市立児童センター条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A  82点 (100点)
指定管理者名	社会福祉法人摂津有和会	
指定管理期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日	
担当部課	こども家庭部こども政策課	

## 2. 施設利用者数

※下段（）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
第1児童センター	34,131人	34,584人 (1.3%)				

## 3. 収支状況

※下段（）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	26,724千円	33,201千円 (24.2%)				

## 4. 評価項目

### ◆管理運営体制（各5点）※(1)(3)(6)のみ3点

(1) 施設設置目的・基本方針			施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・管理運営上の基本方針を館内掲示、ホームページに掲載し、職員だけでなく利用者にも周知できるようにしている。 ・職員会議内で基本方針等を確認し理解を深め、児童館の特性を踏まえ「こどもの居場所」となる事業展開を図れるよう検討した。また支援についてもこどもの権利を意識しながら日々取り組んでいる。			・こどもを中心とした主体的な活動ができる居場所としての児童センターを基本方針に掲げており、その方針に基づき職員が業務を遂行できていた。 ・職員が基本方針を理解しているか職員会議等でチェックをし、全員が理解できていた。		
(2) 市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・市担当課に毎月、月次報告書を提出するとともに担当者と定期連絡会を実施。事業実績や内容等の報告、また修繕や物品購入等の確認を行った。 ・市担当課の職員がイベントやプログラムの際に来館、状況の把握や情報の共有を図った。			・毎月定例会議を開催し、前月の事業実績、取組内容の報告、当月の予定の報告があった。 ・定例会議では修繕や物品購入の予定の報告もあり、予定通りの支出かどうかの確認を行った。 ・定例会議以外でも、随時連絡を取り合い、情報共有を行った。また、現地確認も随時行った。		
(3) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・市条例や指定管理者年度協定の基本事項を遵守し、施設運営を実施した。			・労働基準法等の法令、市条例や指定管理者年度協定の基本事項を遵守できていた。		

(4) 個人情報保護		個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・法人の個人情報管理規定に基づき、個人情報保護に対する基本方針策定、館内掲示とホームページへの掲載を行い、職員だけでなく利用者にも周知を図っている。 ・使用証申請書等、個人情報を含む書類についてはロッカー、キャビネットに保管、施錠管理しており、電子データの持ち出しは一切禁止している。			・個人情報保護規定に基づく個人情報保護方針を館内に掲示し、ホームページ上でも公開し、利用者への周知に努めていた。 ・個人情報保護関係法令を遵守し、『個人情報保護法ガイドライン通則編10別添「講ずべき安全管理措置の内容」』に沿って必要な措置を講じていた。 ・適格性審査基準のうち、(4)従業者に対する年1回以上の教育が実施できていなかった。 ・個人情報を含む書類は、鍵付きのロッカーやキャビネットに保管していた。		
(5) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・危機管理マニュアル、不審者対策マニュアル等を整備、非常時の運営体制を構築した。 ・専門業者による非常設備点検を半期に1回実施している。 ・法人で作成したBCPを基に児童センター用BCPを構築中である。 ・職員が防災士講座に参加、防災士の資格を取得した。 ・安全計画に基づき、毎月、利用者を含む消火・避難・誘導訓練を実施し、また3月には消防署員立ち合いの総合訓練を行った。 ・法人での安否確認訓練により、有事の際の職員の緊急連絡体制を整えている。			・マニュアル等を整備し、非常時・緊急時・災害時の運営体制を構築していた。 ・安全計画通りに月に1回避難訓練等を実施し、利用者を含む訓練も実施していた。 ・半期に1回専門業者による非常用設備の動作確認を実施していた。 ・法人としてのBCPを策定し、職員が有事の際に適切な行動ができるように備えていたが、児童センターの業務についてのBCPが策定できていなかった。		
(6) 指定管理料の適正化		市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。			
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・収支計画書との大きな隔たりはなく、適正な指定管理料の中、業務を遂行した。 ・業務の運営には利用者のニーズに沿っての事業展開を図り、利用者増につながった。			・担当課と指定管理者で協議を重ね、適正な指定管理料が設定できており、指定管理料内で業務を遂行できていた。 ・毎月の定例会で物品購入や修繕計画について共有し、適正な支出管理をし、年度末に指定管理料の精算を行った。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画		職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。			
指定管理者 評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・人権研修や虐待防止研修等、利用者の権利を学び、職員の資質向上を図った。 ・児童厚生員としてのスキルアップのため市開催の子育て講座や児童健全育成推進財団主催の研修やセミナーに参加、現在の児童館のトレンドを知り、日常のプログラムや行事に内容を反映しながら取り組んだ。			・人権研修や接遇研修を受講していた。 ・事業計画書どおり研修を実施するだけでなく、職員の資質向上のため、児童健全育成推進財団の専門研修に参加し、中高生向けの居場所や防災についての取り組みなどの手法について学んでいた。 ・参加した研修内容については、職員間で共有し、児童センターのプログラムに取り入れるなど、積極的に活用していた。		
(8) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・乳児向けプログラム「てちてちくらぶ」を新設。各回定員人数を上回る申込があった。令和7年度は定員を増。また既存のプログラムであるPukuMukuに継続して参加している親子もあり、継続した支援につながっている。 ・学童児の居場所として「ランドセル来館事業」「ランチタイム事業」を本格運用開始。それぞれ26人、16人の登録者数で、留守家庭児童の保護者から安心できるとの声もあった。 ・乳幼児プログラムにおいて法人内連携として心理士や作業療法士等の専門職による育児相談会を実施。日頃の育児に対する不安や悩みを気軽に話せる機会となった。 ・幼児向けプログラム「おもしろくらぶ」を全8回→10回に変更し、内容の充実を図った。令和7年度は隔週開催とし、「ひよこちゃんよっといで」にも参加しやすいように変更している。 ・別府コミュニティセンターで実施している移動児童館について、令和7年度は乳幼児親子プログラムでの展開だけでなく、小学生向けのプログラム実施を予定している。			・指定管理業務を計画通りに実施することに加え、利用者のニーズを調査することで、乳幼児プログラムの内容や実施回数に反映することができていた。 ・利用者アンケート等から、ニーズの高いものを事業に反映させるなど、実施事業の改善に取り組み、令和7年度の事業計画に課題解決のための事業内容を記載していた。 ・提案のあった事業についてはイベント実施後のアンケートや保護者の声でも高評価を得ており、利用者満足度の向上につながっていた。		



(9)	情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評 価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	10点 /10点	市 評 価 理 由
・利用者アンケートを行事やプログラムで実施した。 ・乳幼児イベントではQRコードを使用した専用フォームでのアンケートを実施。保護者のタイミングで回答しやすいようにした。 ・館内に投書箱を設置。こどもたちがいつでも意見や要望を書きやすいようにしており、館長からの返事も館内に掲示している。 ・おもしろくらぶでは水あそびを実施するなど、参加者の要望を取り入れ、プログラム内容に反映した。			・QRコードを使用した専用フォームでのアンケートを実施し、利用者のニーズの把握に努めていた。 ・児童健全育成推進財団の研修やセミナーに参加することで、同用途施設の取組事例の情報収集を行っていた。 ・プログラム参加者のニーズ調査をし、要望を取り入れるプログラム内容としていた。 ・館内に投書箱を設置し、保護者からだけでなく利用者である児童の意見を把握するための工夫をしていた。		
(10)	情報発信		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評 価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・イベントやプログラムを広報誌に掲載している他、ホームページ、Instagram、LINEでも情報を発信している。 ・職員がInstagram研修会に参加し、魅力的な発信につながるよう取り組んでいる。 ・LINEについてはイベントや週予定等のお知らせ配信の他、乳幼児親子プログラムでの申込や連絡ツールとしての活用を行った。			・公式LINE等のSNSを活用し、週に1回は必ず情報発信を行い、その他リアルタイムで情報を更新できていた。 ・毎月手作りのセンターニュースを発行し、市内公共施設で配架していた。 ・保護者にはSNS配信、児童にはセンターニュースや掲示物など、対象に応じて周知方法を変えることで、誰もが分かりやすい内容となっていた。 ・情報発信の取組についての利用者満足度は75%であった。		
(11)	要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評 価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・苦情解決第三者委員の設置、苦情解決のための責任者、担当者を配置し、それを明記した『苦情解決の仕組み』を館内に掲示、ホームページにも掲載し、利用者への周知を図っている。 ・日常から利用者との関わりでは職員が丁寧に行うことを心がけ、利用者が要望や相談しやすい環境を整えるようにしており、苦情になる前に対応している。 ・要望、相談等については記録し、職員全員で共有し対応している。			・苦情対応責任者、担当者を配置し、状況に応じて第三者委員が介入するなど、適切に解決するための体制が整備されていた。 ・利用者からの要望は適宜対応し、苦情になることがなかった。 ・利用者の要望などは記録し、職員間で共有することで対応に努めていた。 ・要望や要望に対する取組については定例会等で市の担当課と情報共有していた。		
◆維持管理（各3点）					
(12)	建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・専門業者による館内特別清掃、園庭の樹木選定、遊具点検を年1回実施している。 ・害虫駆除は年2回実施した。 ・職員による施設内外の清掃は日々行い、不備や不具合がないか点検を行っている。			・年度末に施設点検を実施し、施設点検結果を市に報告していた。 ・毎月の定例会で施設の維持管理についての報告を行っていた。 ・施設内は常に清掃され、業者によるクリーニングを定期的に行っていた。 ・指定管理者にて実施できない保守点検等は専門業者に委託し実施できていた。		
(13)	管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・備品台帳は備品の購入や廃棄の際に随時更新、市担当課に年に1度備品台帳の共有を行っている。 ・遊具点検、消防設備点検等の記録、修繕履歴等ファイリングし、適切に保管している。			・備品台帳をはじめ各種業務に付随する点検記録簿や修繕記録を整備し、市に遅延なく報告していた。 ・施設点検記録や修繕履歴等が適切に保管されていた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(14)	利用人数		年間利用人数は目標を達成しているか。		
指定管理者 評 価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・年間利用人数目標30,000人に対して34,584人であり、児童センター開館以来最多利用者数であった。			・令和6年度個人使用利用人数目標30,000人に対し、実績は34,584人であったため、目標達成率は115%であった。		

(15) イベント・行事等の実施			イベントや行事等の内容について、事業計画以上の内容で計画、実施できていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「こどもDoまんなかプログラム」に参画、こどもスタッフを中心としたイベント『おばけやしき』を開催した。実施内容からこどもたちで話し合い、準備も行った。中高大学生ボランティアも参加して運営した。</li> <li>・「赤ちゃんとおそびたい」というこどもの希望から「小学生とおそぼう」を実施。小学生がお店屋さんをして乳幼児親子と一緒にあそぶ機会となった。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・こどもスタッフがイベントの計画をし、実施できていた。</li> <li>・上記のイベントに中高生ボランティアが参加していた。</li> <li>・こどもスタッフの意見を基にイベントの企画をしていたが、こどもスタッフ自ら主体的に運営する段階には至らなかったため、8点としている。</li> </ul>		
(16) 利用者満足度			職員対応、施設環境等に関する利用者アンケートの利用者満足度が高評価であるか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートを実施</li> <li>・職員に対する満足度はこども：96.2%、保護者：96.5%</li> <li>・行事、プログラムの満足度はこども：97.9%、保護者：96.3%</li> <li>・施設に対する満足度はこども：94.8%、保護者：97.7%</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートにおいて、全ての項目において利用者満足度は90%を超えていた。</li> </ul>		

# 指定管理者評価シート（令和6年度）

## 1. 施設の概要

施設名	児童発達支援センター	全体評価
施設設置目的（条例）	障害児の福祉の増進を図る（摂津市立児童発達支援センター条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A  81点 (100点)
指定管理者名	社会福祉法人摂津有和会	
指定管理期間	令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日	
担当部課	こども家庭部こども政策課	

## 2. 施設利用者数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
児童発達支援センター（通園）	288人	247人 (-14.2%)				
児童発達支援センター（訓練）	2,462人	2,472人 (0.4%)				
児童発達支援センター（訪問）	230人	292人 (27.0%)				
児童発達支援センター（相談）	917人	1,004人 (9.5%)				

## 3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	139,910千円	157,012千円 (12.2%)				
通所給付費負担金	76,736千円	90,626千円 (18.1%)				
利用者負担金	363千円	366千円 (0.8%)				

## 4. 評価項目

### ◆管理運営体制（各5点）※(1)(3)(6)のみ3点

(1) 施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。				
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画に当事業所の役割を記載し、運営方針として掲げ職員会議で職員に周知し事業を実施した。理解度をチェックした結果8割の職員が理解していた。</li> <li>市における障害児支援の中核的役割を担う施設として、職員が理解し業務にあたるとともに、多職種で連携し専門的発達支援を実施した。</li> <li>発達に課題のある子を育てる保護者の初めての相談窓口となる「入口支援担当者」を配置し、誰もが相談しやすい施設運営を行った。</li> <li>利用者とその家族を取り巻く、「関係機関」と連携をはかり、総合的に支援を行った。</li> <li>「摂津市通所支援事業所連絡会」を年3回開催し、事業所間の連携を深めた。また当園の職員による「研修会」を実施し、各事業所職員の支援力の向上を図った。</li> <li>「摂津市障害児相談支援事業所連絡会」を立ち上げ相談員の支援力の向上を図った。</li> <li>保育所等訪問支援では、対象児だけでなく職員の悩み等についても相談に応じ、インクルーシブ保育の推進に努めた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画に記載の基本方針について、職員が理解したうえで、それに基づいた管理運営を行うことができていた。</li> </ul>		

(2) 市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者 評 価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の実績等業務全般について連絡、報告を行うとともに、課題についても随時、報告・相談を行い連携に努めた。</li> <li>・令和6年4月に施行された児童福祉法の改正による新事業についても、提案・相談・協議しながら実施した。経過報告及び終了後にも報告を行い適宜見直しを行った。</li> <li>・家族の疾病や家庭状況により、細やかな配慮が必要なケースについても報告・相談を行い連携を図りながら支援した。必要に応じて、ケース会議を実施・参加した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月定例会議を開催し、前月の事業実績、取組内容の報告の報告があった。</li> <li>・定例会議以外でも児童発達支援センターの中核的役割を担うための取り組みについて、随時連携しながら検討、実施することができていた。</li> <li>・修繕や物品購入の予定の報告もあり、予定通りの支出かどうかの確認を行った。</li> </ul>		
(3) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館時間、平等利用、定期報告など条例や協定書等に定められた基本事項を順守して施設運営を実施した。</li> <li>・労働条件については、適宜職員に説明を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・労働基準法等の法令、市条例や指定管理者年度協定の基本事項を遵守できていた。</li> </ul>		
(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評 価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護及び守秘義務について雇用契約書に記載し採用時に周知徹底した。令和7年度にも研修を実施する予定である。</li> <li>・職員会議等で「個人情報保護」の取扱いについて触れ職員の意識と共に注意喚起を行った。</li> <li>・他機関との連携時は、保護者に確認を行い、所定の様式にて確認の署名と承諾を得た。</li> <li>・個人情報は鍵付きのキャビネットに保管し、保存期間が過ぎたものについては適切な方法で廃棄した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護関係法令を遵守し、『個人情報保護法ガイドライン通則編10別添「講ずべき安全管理措置の内容」』に沿って必要な措置を講じていた。</li> <li>・適格性審査基準のうち、(4)従業者に対する年1回以上の教育が令和6年度には実施できていなかった。</li> <li>・個人情報を含む書類は、鍵付きのロッカーやキャビネットに保管していた。</li> </ul>		
(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評 価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・月に1度避難訓練（地震・火災）を行い非常時に備えた。また、実施後は必ず振り返りを行い、改善に向けて取組んだ。また、年2回総合訓練（通報・避難・消火）を行い、市消防本部に報告を行った。</li> <li>・BCP計画を作成し、研修を行い職員全員が意識を持つことが出来る様取組んだ。令和7年度は摂津市の出前講座を依頼しより知識を深める予定である。</li> <li>・クラス面談等で、防災について話す場を設け、保護者と共に考える機会とした。また、保護者参加の行事実施日に避難訓練を行い、親子で非常時に備える経験とした。</li> <li>・引き渡し訓練・避難所までの避難を行い非常時に備えた。</li> <li>・災害が起こった時に備え、備蓄品を購入した。</li> <li>・摂津警察署による防犯訓練を受講し不審者対策について学ぶ機会とした。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全計画に基づき、月1回以上災害訓練を実施していた。訓練には利用者（園児・保護者）の参加していた。</li> <li>・BCPを策定し、非常時、緊急時、災害時に備えていた。</li> <li>・半期に1回専門業者による非常用設備の動作確認を実施していた。</li> <li>・非常時に施設の人員体制が整えられるよう、法人内で緊急連絡体制を構築していた。</li> </ul>		
(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・予算書に基づく予算執行を心掛けた。</li> <li>・緊急を要する修繕等の執行については、法人内で検討を行い必要に応じて実施した。</li> <li>・可能な範囲で職員による修繕・整備を行い経費削減に努めた。</li> <li>・職員全員が光熱費の削減、コピーの必要性（枚数）の検討、確認、裏紙の使用等にも意識を持ち削減に努めた。</li> <li>・備品等の購入時には、経費削減の意識をもって発注・購入を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当課と指定管理者で協議を重ね、適正な指定管理料が設定できており、指定管理料内で業務を遂行できていた。</li> <li>・毎月の定例会で物品購入や修繕計画について共有し、適正な支出の管理を行った。</li> <li>・電力会社を変更しシステムを導入することによって効果的に電気料金を削減することができていた。</li> </ul>		

◆サービスの質の維持・向上（各10点） ※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・研修計画に基づき月1回の職員勉強会を実施し、うち3回は外部より講師を招聘し職員全員で学ぶ場とした。また、その中で意見交換を行い、各職員の支援力の向上はもとより、多職種間の連携を深める機会とした。 ・障がい者虐待、身体拘束、人権問題、接遇等について、法人で研修会を行い、意識を高めた。 ・相談支援専門員研修を受講し、職員の知識の向上に努めた。 ・医療的ケアが必要な児童の支援に携わる職員が「医療的ケア児コーディネーター養成研修」を受講し理解を深めた。その事により、医療的ケア児コーディネーターは2名の配置となった。 ・保育士が「医療的ケア児支援者研修」を受講し理解を深め、今後の受け入れ時に備えた。 ・研修案内を事務所に貼りだし参加を奨励した。			・人権研修や接遇研修を受講していた。 ・児童発達支援センターとして地域における障害児支援の中核的機能を担うため、専門性や支援力の向上に資する研修を受講できていた。 ・研修を受講した内容を職員間で共有し、児童発達支援センターとしての支援力の向上を図っていた。 ・医療的ケア児支援者養成研修を受講し、医療的ケア児コーディネーターを配置することができていた。		
(8) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・家族の状況及び児童の状況により登園が難しい児童に対し、短時間でも登園できる方法を職員で検討し実施した。 ・行事終了後、保護者アンケートを実施し、改善を求める意見については職員で検討を行い改善に向けて取組んだ。 ・年度当初から、進路指導に取組保護者自ら我が子の進路について考え決定する過程に寄り添い、進路を決定するだけでなく我が子を知る機会となる様支援した。また、進路の参考となるよう卒園修了児保護者によるOB会を実施した。 ・保育教育課が実施する「巡回保育」「1日保育」に担当職員が参加し、関係機関との連携だけでなく保護者の安心につなげた。 ・クラス面談（月1回）・個人面談（年3回）を行い、保護者の想いを聞く場を設け共に子育てする機会とした。来園が難しい保護者には電話で対応し、また緊急に対応が必要な案件については、随時面談を行った。 ・教育支援課の協力を得て、就学相談及び就学説明会を行い、保護者に寄り添った進路相談を行った。 ・保育教育課に依頼し、就園説明会を行い、保護者が保育園、こども園について知る機会とした。			・指定管理業務を事業計画書通りに実施することに加え、施設の課題、利用者のニーズを把握し、実施することができていた。 ・ライフステージに応じた支援ができるよう、関係機関と連携し、利用者、保護者の安心につなげることができていた。 ・令和7年度の事業計画に児童発達支援、障害児相談支援、保育所等訪問支援、放課後等デイサービス、それぞれの事業での課題解決に向けた取組内容が記載されていた。		
(9) 情報収集（アンケート等）			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・府の指導に基づき保護者に対し年1回利用者アンケートを実施し保護者の要望や感想を聞き取ると共に、事業所自己評価を行い双方の結果を職員間で共有し事業実施に活かした。また、結果については法人ホームページに掲載した。 ・行事後に保護者アンケートを行い、保護者の感想及び要望を聞き取る機会とした。また、要望があった場合は、職員で共有し改善に努めた。 ・保護者が来園する機会を設け、クラス面談、個人面談を定期的に行うと共に、連絡ノート等で保護者のニーズを聞き取る機会とした。 ・府知的障害者福祉協会児童部門の通園分科会施設長会に参加し制度等について情報を収集し当園の運営の参考とした。 ・大阪府三島圏域内の発達障がい児者施策等に関する説明会・意見交換会に参加し、他市の取り組みを参考とした。			・三島圏域の意見交換会に参加し、他市の児童発達支援センターの取組の情報収集をし、摂津市における取組の参考に出来ていた。 ・年1回利用者アンケートを実施するほか、随時保護者と連絡をとることで、困りごと、ニーズの把握に努めていた。把握したニーズは職員間で共有し、業務に反映していた。 ・利用者からの意見を踏まえて、指定管理者の自己評価を実施し、その結果をホームページに掲載していた。		

(10)	情報発信		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評価	4点 /5点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"><li>・ホームページを毎月更新し、当園の取組について広く市民の方々に理解いただけるよう努めた。</li><li>・月1回発行している「園だより」には行事予定、毎日の保育内容（予定）給食の献立を掲載し、園の活動内容等について知っていた だく事が出来る様取組んだ。また、月1回のクラス面談を通して当園の取組や地域の情報について伝える機会とした。</li><li>・保護者の見学及び実習生や学生の見学を積極的に受け入れ当園を知っていただく機会とした。</li><li>・市内の小中学校の校長会で、当園の事業内容について説明を行い質疑応答にも応じた。</li><li>・関係機関で実施される研修会、講演会についての案内を事務所に張り出し情報提供を行った。</li><li>・当園で実施した保護者支援プログラム「トリプルP」について、在園児だけでなく、卒園、修了児及び各小学校に案内を送付した。</li><li>・ホームページに「事業所支援プログラム」と「保護者評価・事業所評価」の結果を掲載している。</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>・施設の特性上、SNSでの情報発信をすることができないが、個人情報に配慮して取り組み内容をホームページにて適宜発信することができていた。</li><li>・園だよりを発行し、保護者への情報発信に努めていた。</li><li>・保護者が園に来る行事を実施し、園の取り組みを知ってもらう機会を増やしていた。</li></ul>		
(11)		要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"><li>・来園時（クラス面談・個別面談・送迎時）、連絡ノート、アンケート等で保護者からの要望や意見を聞く機会を設けた。意見等をいただいた際は、職員間で共有、検討を行い出来る限り迅速、丁寧に対応した。対応結果についても、終礼等で報告し情報を共有した。また、継続し検討が必要な事案については、職員会議等で検討を重ねた。</li><li>・苦情対応担当者、責任者を設置し、意見、苦情があった場合は関係機関に報告、相談を行い速やかに対応を行った。</li><li>・保護者が意見を伝えやすいよう、事務所に意見箱を設置した。</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>・苦情対応責任者、担当者を配置し、状況に応じて第三者委員が介入するなど、適切に解決するための体制が整備されていた。</li><li>・要望、苦情については適宜市に報告ができていた。</li><li>・施設に寄せられた要望、苦情に関しては、記録し、職員間で共有出来ていた。</li><li>・要望に関しては迅速に対応することで、同様の要望はなかった。</li><li>・利用者に対し、面談や連絡帳のやり取りを頻繁に行うほか、相談支援によるきめ細やかな相談対応により、要望に対応できる体制が整っていた。</li></ul>		
◆維持管理（各3点）					
(12)		建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"><li>・市が実施する建物点検書類を作成、提出し、修繕、改築が望まれる場合は予算要求を行い改善に努めた。</li><li>・令和7年度の書庫取り壊しに向けて、書庫内の整理に努めた。</li><li>・職員全員で館内及び館外の清掃に取組み清潔を心掛けた。</li><li>・ホームセンター等で材料を購入し、修理、補強を行い児童が安全、快適に過ごすことが出来る様に工夫を行った。</li><li>・隣接地区に住宅開発されたことにより、園児のプライバシーの保護に努め、今後予想される事柄についても検討を行った。</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>・年度末に施設点検を実施し、施設点検結果を市に報告していた。</li><li>・毎月の定例会で施設の維持管理についての報告を行っていた。</li><li>・指定管理者にて実施できない保守点検等は専門業者に委託し実施できていた。</li><li>・施設の荷物の整理を行い、利用者が安全に施設を利用できるようスペースの確保を行っていた。</li></ul>		
(13)		管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評価	3点 /3点	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"><li>・備品台帳、点検記録簿は事業ごとにファイリングし適正に保管する様に努めた。</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>・備品台帳をはじめ各種業務に付随する点検記録簿や修繕記録を整備し、市に遅延なく報告していた。</li><li>・施設点検記録や修繕履歴等が適切に保管されていた。</li></ul>		

◆施設固有の項目（各10点）					
(14) 障害児相談支援の充実			通所サービス利用時に作成する相談支援利用計画は、利用者に対しどれほどの割合で作成できているか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談支援専門員6名で394件の計画相談を立案し、個々の児童に必要な福祉サービスの利用に繋がった。</li> <li>・適宜事業所訪問を行いモニタリングを行うと共に、保護者に対してもモニタリングを行い、支援内容の見直しを行った。</li> <li>・利用中の迷いや悩み等についても聴き、事業所との調整、関係機関との連携、また担当者会議を実施した。</li> <li>・子育ての悩み等、計画相談だけでなく一般相談も受け助言を行った。</li> <li>・今年度より障害児相談支援の入口支援として、2名の職員を配置し、保護者からの相談に応じた。保護者からの相談内容、ニーズに応じて、関係機関と連携を図り、速やかに適切な相談先につなげた。</li> <li>・障がい児相談支援事業所連絡会を立ち上げ、月1回4事業所が集まり、意見交換する場とした。また、困難ケースや対応に迷うケース等について共有し共に考える場とした。今後も継続し、市における児童相談支援事業の充実に努める意向である。</li> <li>・新規開所した事業所の相談支援専門員の相談に応じると共に計画相談立案に対して確認・助言を行った。</li> <li>・10月よりめばえ園、つくし園のみの利用児に対しても、セルフプランではなく他の障害児相談支援事業所とも連携しながら計画相談に移行した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・通所サービスの利用時に利用計画を作成することができていた。</li> <li>・セルフプランとなった利用者に対しても相談支援専門員と児童発達支援センターとで連携し、適切に作成することができていた。</li> <li>・障害児相談支援の入口支援として、保護者の相談や本人の困りごとの把握、必要な支援へのつなぎを行っていた。</li> <li>・毎月障害児相談支援事業所連絡会を実施し、情報共有やケース検討等により、摂津市における相談支援事業所の支援力の向上を図った。</li> <li>・モニタリングは各家庭、保護者の状況により家庭訪問が難しい場合があり、近隣の施設、又は電話で行っていた。</li> </ul>		
(15) 家族支援機能の充実			親支援プログラム等を実施し、家族支援につながる取組を行ったか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・当園の方針である「保護者と共に子育てをする」を職員が意識し、また、児童の困り感・発達状況について、保護者と共に考え、家庭での過ごし方や児童へのアプローチの方法等について助言、提案を行い保護者の育児力を育んだ。</li> <li>・親子通園期間は保護者が通園しやすい様、きょうだい児も共に受け入れ必要に応じて職員で協力し、保護者が療育に参加しやすい環境作りを行った。</li> <li>・発達が気になる子を育てる保護者を対象に「トリプルP」を実施し、目標参加者数6人のところ7名が参加した。終了後は参加者、講師ともに高評価であった。</li> <li>・行事開催時は、きょうだい預かりを行い、対象児と保護者が密にかかわる時間を持つことができる様支援を行った。また、きょうだい児に対してはリラックスできる環境を整え、有意義に過ごすことができるよう様配慮した。</li> <li>・連絡ノート、送迎時等から保護者の困り感、悩みを感じた時には、担当職員と共有し、電話で話を聞く等速やかに対応し解決に努めるだけでなく、安心して相談できる環境を整えた。</li> <li>・月に1回クラス面談を行い園での様子を伝える場としたが、就労等で参加が難しい保護者に対しては可能な範囲で別の時間を設け対応した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童発達支援センターにおいて親支援プログラム（トリプルP）を実施し、目標参加者数を上回る参加があり、目標達成率は116%であった。</li> <li>・親支援プログラムは児童発達支援センター利用者に限らず、広く小学校支援学級にも周知し利用者を募った結果、児童発達支援センターの利用者以外の参加者もあった。</li> <li>・親支援プログラム実施中、きょうだい児の保育を実施し、参加しやすい環境を作っていた。</li> <li>・児童発達支援センター利用者の保護者支援として、親子通園や面談の機会を多く設け、家庭での過ごし方や児童へのアプローチの仕方などの助言を行い、家族の育児力の向上に向けて取り組んでいた。</li> <li>・きょうだい児への支援など、家族として支援できる体制を整えていた。</li> </ul>		
(16) 利用者満足度			職員対応、施設環境等に関する利用者アンケートの利用者満足度が高評価であるか。		
指定管理者 評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評価	8点 /10点	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・府の指導による利用者アンケートでは支援内容や要望に対しての柔軟、迅速な対応について高評価を得ることができた。また、支援内容についても高評価を得ることができた。</li> <li>・行事後のアンケート、連絡ノート、面談等で保護者から要望があった場合は、職員間で共有し、協議検討を行い改善に努めた。また、検討した結果について改善の有無にかかわらず説明を行った。</li> <li>・積極的に保護者が来園する機会を設け、直接意見等を聞く機会とした。</li> <li>・児童のアセスメントを行い、担当者が作成した支援計画を基に、個別面談を行い、説明を行った。その時に、保護者のニーズも伺い、必要に応じて支援計画に追記し支援を行った。</li> <li>・建物環境についての保護者からの意見及び要望がある。可能な限り職員による清掃及び備品の購入等で対応し、業者による修繕が必要な事柄については、改善に向けて予算要求を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートににおいて満足度90%以上の高評価であった。</li> <li>・随時アンケートや連絡帳などで保護者の要望の把握に努め、改善に努めていた。</li> </ul>		